



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

# Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022) Rapport méthodologique

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Soumis par Narrative Research

Numéro de contrat de Services publics et Approvisionnement Canada : 46558-220059/001/CY

Valeur du contrat : 49 521,80 \$

Date d'attribution : Le 3 février 2022

Date de livraison : Le 31 mars 2022

Numéro d'inscription : ROP 120-21

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

This report is also available in English.

Canada 

# Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

## Rapport méthodologique

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

Nom du fournisseur : Narrative Research Inc.

Mars 2022

Ce rapport présente les détails méthodologiques de l'étude de la mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence de 2021-2022, menée par Narrative Research Inc. au nom de l'Agence du revenu du Canada. Cette étude a été menée auprès de 500 répondants des déclarants canadiens âgés de 18 ans et plus, entre le 22 février et le 10 mars 2022, et avec 502 petites entreprises et intermédiaires fiscaux entre le 28 février et le 17 mars 2022.

This report is also available in English under the title: Measuring Agency Strategic Performance Framework Outcomes (2021-2022): Methodological Report

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

101, promenade du Colonel-By  
Ottawa ON K1A 0K2  
Canada

**Numéro de catalogue** : Rv4-154/1-2022F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN)** : 978-0-660-42764-5

**Publications connexes (numéro d'inscription : ROP 120-21) :**

Numéro de catalogue : RV4-154/1-2022E-PDF (rapport méthodologique, anglais)

ISBN (français) : 978-0-660-42762-1

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence du revenu du Canada 2022

## Table des matières

	<u>Page</u>
Sommaire .....	1
Contexte.....	1
Objectifs de la recherche .....	1
Population cible .....	2
Utilisation de la recherche .....	3
Dépense .....	3
Consentement.....	3
Méthodologie de l'étude .....	4
Conception du questionnaire .....	4
Échantillonnage.....	4
Administration du sondage.....	7
Analyse du biais de non-réponse.....	13

Annexe A – Questionnaires de l'étude

## Sommaire

Narrative Research Inc.

Numéro de contrat : 46558-220059/001/CY

Numéro d'inscription de la ROP : 120-21

Date d'attribution du contrat : Le 3 février 2022

Coût du contrat : 49 521,80 \$

## Contexte

Les contribuables, les entreprises et les intermédiaires fiscaux canadiens sont tous directement touchés par le rendement de l'Agence du revenu du Canada. Par conséquent, l'Agence a exigé à Narrative Research d'effectuer la collecte de données de recherche sur l'opinion publique (ROP) parmi les trois groupes, afin de répondre au besoin de mesurer les résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (le cadre). La recherche a été menée par le biais d'une collecte de données par téléphone et en ligne. Un sondage téléphonique a été effectué auprès des Canadiens adultes du grand public entre le 22 février et le 10 mars 2022. Entre-temps, un sondage en ligne a été mené auprès des décideurs des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux entre le 28 février et le 17 mars 2022.

## Objectifs de la recherche

Les résultats de la recherche appuieront l'élaboration d'indicateurs à l'échelle de l'Agence pour les résultats du cadre, à savoir l'observation, le traitement équitable, la confiance envers l'Agence et le service axé sur le client. La recherche proposée permettra de générer des connaissances dans le domaine de l'administration de l'impôt et de renforcer davantage la position de l'Agence en tant qu'organisation axée sur la recherche. Comme il est expliqué dans l'énoncé des travaux (EDT), ce projet de recherche appuiera et contribuera également aux sections suivantes de la *lettre de mandat* de la ministre Diane Lebouthillier :

- *Continuer à soutenir les Canadiens et les entreprises canadiennes touchés par la COVID-19, tout en veillant à ce que l'Agence du revenu du Canada (ARC) offre un service axé sur le client, et en intensifiant les efforts pour renforcer l'équité du régime fiscal, de sorte que tout le monde paie sa juste part;*
- *Poursuivre votre travail de modernisation de l'ARC pour offrir une expérience transparente, empathique et axée sur le client, notamment en rendant l'information plus facile à trouver et à comprendre, en accélérant l'utilisation des outils numériques et en améliorant le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôts;*

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- *Augmenter les ressources pour renforcer le travail de l'ARC qui vise à lutter contre la planification fiscale agressive, l'évitement fiscal et l'évasion fiscale qui permettent aux plus riches d'éviter de payer les impôts qu'ils doivent.*

### Population cible

Tel qu'il est précisé dans l'EDT, voici trois publics cibles distincts pour l'étude sur les résultats stratégiques, à savoir :

1. Les contribuables canadiens adultes/population générale – âgés de 18 ans et plus;
2. Les entreprises – ayant un revenu minimal de 30 000 \$ pour l'année d'imposition 2020, y compris les travailleurs indépendants/propriétaires uniques et les autres entreprises (p. ex., les entreprises constituées en société comptant plus d'un employé équivalent temps plein), comprendra les décideurs ou les personnes qui participent aux décisions liées aux questions fiscales, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Les titres de poste acceptables comprennent, par exemple :
  - Président/directeur général/propriétaire
  - Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur
  - Comptable
  - Gestionnaire/agent de la paie
  - Gestionnaire
  - Commis comptable
  - Agent financier
3. Intermédiaires fiscaux – ceux qui préparent des déclarations de revenus pour les particuliers et les clients opérationnels sur des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Un sondage téléphonique a été mené auprès des Canadiens adultes du grand public entre le 22 février et le 10 mars 2022, et il a fallu environ 14 minutes pour l'administrer en français et en anglais. Il y a eu un total de 500 sondages utilisables auprès de déclarants canadiens par téléphone, ainsi que de 25 non-déclarants.

Entre-temps, un sondage en ligne a été mené auprès des décideurs des entreprises et des intermédiaires fiscaux entre le 28 février et le 17 mars 2022, et il a fallu environ sept minutes pour l'administrer dans les deux langues officielles. Un total de 502 sondages ont été remplis en ligne. Les dossiers de coordonnées d'adresses électroniques pour cette recherche ont été obtenus des membres du panel administré par Dynata. 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 aux entreprises canadiennes et aux intermédiaires fiscaux canadiens.

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

### Utilisation de la recherche

Comme il est indiqué dans l'énoncé des travaux du projet et les communications connexes, l'étude sur les résultats stratégiques visait à élaborer des indicateurs nécessaires pour mesurer les résultats du cadre de l'Agence. Les résultats de ce projet de ROP seront utilisés aux fins suivantes : (1) Élaborer des indicateurs de rendement significatifs à l'aide d'une méthodologie scientifique solide; (2) Générer des renseignements sur l'observation qui seront utilisés pour aider les communications éducatives.

### Dépense

Les dépenses du projet se sont élevées à 49 521,80 \$, TVH comprise.

### Consentement

Narrative Research offre son consentement écrit permettant au bibliothécaire et archiviste du Canada d'afficher dans les deux langues officielles ce rapport méthodologique.

### Énoncé concernant la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

J'atteste, par la présente, 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 produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Peter MacIntosh

Dirigeant principal de la recherche et partenaire

Narrative Research

[pmacintosh@narrativeresearch.ca](mailto:pmacintosh@narrativeresearch.ca)

902-493-3832

## Méthodologie de l'étude

La recherche a été menée par le biais d'une collecte de données par téléphone et en ligne. Un sondage téléphonique a été effectué auprès des Canadiens adultes du grand public entre le 22 février et le 10 mars 2022. Entre-temps, une région de collecte de données en ligne a nécessité l'administration de sondages auprès des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux entre le 28 février et le 17 mars 2022.

### Conception du questionnaire

Les questions posées dans le cadre de cette étude ont été fournies par l'Agence du revenu du Canada. En ce qui concerne le sondage administré au grand public, Narrative Research a examiné les questions, a fourni des suggestions et les a préparées dans un format approprié pour l'administration par téléphone. En ce qui concerne le sondage en ligne qui doit être administré à un public d'affaires, Narrative Research a examiné les questions, a fourni des suggestions, le cas échéant, et a veillé à ce que les répondants soient en mesure de répondre au sondage sur diverses plateformes, y compris les ordinateurs, les tablettes ou les téléphones intelligents.

Conformément aux normes du gouvernement du Canada, des essais préalables ont été menés en anglais et en français. De plus, les répondants devaient dire à la fin des essais préalables s'ils avaient trouvé certaines des questions ou des formulations des sondages difficiles à comprendre. Dans le sondage téléphonique, un répondant aux essais préalables a répondu par l'affirmative. Lorsqu'on leur a demandé de déterminer la ou les questions problématiques du point de vue de la compréhension, leur réponse n'indiquait aucun problème immédiat lié à la structure du sondage et, par conséquent, toutes les questions des essais préalables ont été conservées dans l'ensemble de données final. De plus, dans le sondage en ligne, un répondant a indiqué qu'il trouvait les questions difficiles à comprendre, mais il s'est avéré qu'il s'agissait d'une erreur de programmation. Les données de sondage provenant des 33 répondants aux essais préalables sans erreur ont été conservées dans l'ensemble de données final.

### Échantillonnage

L'approche de sondage utilisée dans les deux phases a été conçue pour être administrée à un échantillon d'environ 1 000 répondants, c'est-à-dire 500 membres canadiens du grand public de 18 ans et plus, 400 entreprises et 100 intermédiaires fiscaux. Le sondage téléphonique a été conçu pour être administré à 500 déclarants canadiens adultes et à environ 10 non-déclarants adultes. 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 et ont été sélectionnés 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.

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

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. L'échantillon a été stratifié par région afin d'assurer une représentation régionale avec des cibles approximatives au début de la collecte de données comme suit :

Région	Public cible Achèvements	Marge d'erreur (19 fois sur 20)
Atlantique	60	± 12,6 points de pourcentage
Québec	120	± 8,9 points de pourcentage
Ontario	180	± 7,3 points de pourcentage
Ouest/Nord	150	± 8,0 points de pourcentage
<b>Total</b>	<b>510</b>	<b>± 4,3 points de pourcentage</b>

Le plan d'entrevues ciblées comprenait des quotas globaux selon l'âge et le sexe, ainsi que par région. Les quotas de sexe 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. Veuillez noter que le chiffre définitif réel obtenu pour les entrevues auprès des non-déclarants était de 25.

Le sondage en ligne a été conçu pour être administré à un échantillon de panel d'entreprises en ligne composé d'environ 500 décideurs d'entreprises. Bien que des quotas fixes n'aient pas été établis, Narrative Research a veillé à ce que les sondages recueillis reflètent étroitement les retombées naturelles du paysage opérationnel canadien en ce qui concerne le sexe, le groupe d'âge et la région, comme l'exige l'énoncé des travaux du projet. Les cibles pour le nombre de sondages remplis ont été établies de sorte qu'environ 100 sondages devaient être recueillis auprès des intermédiaires fiscaux, 200 auprès des propriétaires uniques ou des sociétés de personnes, et les 200 autres auprès des entreprises constituées en société.

### Source des dossiers de coordonnées

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

Narrative Research a utilisé les services de Dynata pour la composante en ligne de cette recherche. Comptant près de 60 ans d'expérience en matière de leadership et d'innovation, Dynata (anciennement Research Now SSI) offre des services d'échantillonnage et de données d'études de marché de calibre mondial.

Dynata a été le premier à mettre un échantillon aléatoire à la disposition des chercheurs et a été l'inventeur des panels en ligne et B2B avec l'avènement de la recherche en ligne. Dynata est une source unique indépendante pour la collecte de données fondée sur les permissions à l'échelle mondiale, gérant des milliers de projets chaque mois. Il s'agit de spécialistes de la collecte de données multilingues expérimentés qui possèdent des compétences en recherche et qui offrent des services à des clients provenant de 41 bureaux à l'échelle mondiale, ainsi qu'à près de 6 000 agences d'études de marché, des agences médiatiques et publicitaires, des sociétés d'experts-conseils et d'investissement, ainsi que des clients du secteur de la santé et des entreprises en Amérique du Nord, en Amérique du Sud, en Europe et dans l'Asie-Pacifique. Dynata respecte les normes les plus élevées en matière d'échantillonnage scientifique dans tous les aspects de chaque projet et parraine une vaste « recherche sur la recherche » qui révèle des renseignements essentiels pour améliorer l'échantillonnage et la conception des sondages. Ils contribuent activement à 24 associations d'études de marché partout dans le monde.

Dynata recrute pour son groupe au moyen d'une combinaison d'inscriptions ouvertes et de campagnes de recrutement exclusives « sur invitation seulement ». Voici quelques-unes des sources de membres du panel pour les études de Dynata :

- Interception des visiteurs d'un site Web
- Listes des spécialités
- Courriel direct
- Réseaux commerciaux en ligne
- Partenaires affiliés en ligne
- Sites Web ciblés

Dynata a mis au point plusieurs processus d'assurance de la qualité dans le but de repérer de façon proactive les répondants non valides. Cela comprend la vérification des répondants en double en examinant les adresses de courriel, les correspondances entre les données démographiques et en utilisant leur technologie d'empreintes digitales. Leur méthode « sur invitation seulement » permet également de s'assurer que seules les personnes réelles peuvent s'inscrire. De plus, Dynata utilise diverses autres techniques, comme la mise en correspondance de listes externes, pour maintenir la qualité des panneaux.

## **Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)**

Dynata fournit une sélection d'échantillons en fonction des besoins des clients, y compris l'échantillonnage personnalisé, comme l'échantillonnage représentatif à l'échelle nationale, comme il a été utilisé dans ce cas. Dynata équilibre l'échantillon sur les invitations sortantes, les débuts de sondages ou les entrevues réalisées, en utilisant divers critères de ciblage. Les membres du panel sont récompensés au moyen d'un mécanisme d'incitation structuré, où le montant de l'incitatif dépend de la durée et du contenu du sondage.

## Administration du sondage

### Programmation et test de sondages

Comme il a été mentionné, les 500 sondages auprès des déclarants canadiens adultes ont été remplis 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 approfondie et personnalisée propre à un projet, un examen du questionnaire comprenant une terminologie, des prononciations et des acronymes précis, 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).

Pour les quelque 500 sondages réalisés auprès d'un public d'affaires, les sondages en ligne 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 été en mesure de vérifier la légitimité du sondage par l'intermédiaire de représentants de Narrative Research ou du système d'inscription au sondage mis à leur disposition par le Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC), l'organisme de recherche national du Canada pour ce secteur.

Les sondages programmés ont fait l'objet d'essais visant à vérifier que l'enchaînement des questions était le bon (ordre et questions sautées). Les essais comprenaient la participation de chercheurs de Narrative Research pour assurer l'exactitude de la réalisation du sondage, du texte, des liens, etc. Le personnel de l'Agence a également reçu le lien des essais préalables pour les composantes téléphoniques et en ligne.

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

Au total, 10 essais préalables en anglais et 10 en français ont été effectués pour la partie téléphonique de cette étude, tandis que 24 essais préalables en anglais et 11 en français ont été effectués pour la partie en ligne. Les essais préalables 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 essais préalables ont aidé à examiner les données des sondages dans le but de garantir leur fiabilité et de cerner les éventuels problèmes de programmation auxquels il fallait remédier. On a demandé aux répondants aux essais préalables s'ils avaient de la difficulté à comprendre certains aspects des sondages. Un répondant par téléphone (adulte canadien) et un répondant en ligne (entreprise) ont répondu par l'affirmative. La réponse du répondant par téléphone n'indiquait aucun problème lié à la structure du sondage et, par conséquent, le test préliminaire a été conservé dans l'ensemble de données téléphoniques final. Le problème du répondant en ligne a été déterminé comme étant le résultat d'une erreur de programmation et, par conséquent, tous les essais préalables non touchés par cette erreur ont été conservés dans l'ensemble de données en ligne final.

### Collecte de données

Pendant la collecte de données téléphoniques, au moins cinq rappels pour les numéros de téléphone filaires et cinq rappels pour les numéros de téléphone cellulaire ont été établis. 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 à 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 et parmi les membres du personnel de Narrative Research 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 réduire au minimum le biais de non-réponse, y compris un minimum de cinq tentatives téléphoniques à un numéro de

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

téléphone avant de classer comme non disponible (p. ex., la tentative initiale plus quatre rappels), en appelant à différents moments de la journée et organiser des rappels. Si un intervieweur ne parlait pas la langue officielle demandée, 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 était effectué par les intervieweurs qui parlent la langue prédominante afin de réduire au minimum le nombre de transferts requis. Les entrevues ont duré en moyenne 14 minutes et ont été menées du 22 février au 10 mars 2022.

La collecte de données en ligne a été effectuée entre le 28 février et le 17 mars 2022 et a nécessité en moyenne sept minutes. Les invitations aux sondages et les rappels ont été transmis aux membres du panel au cours de la période de collecte de données. Le travail sur le terrain a été surveillé et examiné de façon continue afin de s'assurer que la répartition cible des intermédiaires fiscaux, des propriétaires uniques, des sociétés de personnes et des entreprises constitués en société est respectée. Narrative Research a tenu les représentants de l'Agence au courant des progrès accomplis par l'intermédiaire de rapports réguliers sur demande et selon ce qui avait été prévu. Aucune personne n'a été en mesure de remplir le questionnaire du sondage plus d'une fois.

Au total, 526 sondages ont été soumis par les répondants, et 502 ont finalement été utilisés dans l'ensemble de données en ligne final. 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 après l'envoi. 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 raisons de la suppression des sondages comprenaient en fin de compte une erreur dans la programmation, ainsi que ceux qui répondaient aux sondages à toute vitesse. Par conséquent, dans l'ensemble, un petit nombre ( $n = 24$ ) a été supprimé.

Étant donné que cette composante de l'étude a été conçue pour être menée auprès d'entreprises canadiennes en ligne, une approche d'échantillon non probabiliste a été mise en œuvre. Effectivement, de par leur nature même, ces panels ne sont pas probabilistes. Au lieu d'inclure l'ensemble des entreprises canadiennes, ils n'incluent que des gens qui ont décidé eux-mêmes de devenir membres.

**Mise en tableau des données (téléphone) :** Pour la recherche téléphonique menée auprès d'adultes canadiens, il y a eu un total de 36 cellules de pondération statistique 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 et Nunavut, Manitoba et Saskatchewan, Alberta et Territoires du Nord-Ouest, Colombie-Britannique et Yukon); du groupe d'âge (3 : 18 à 34 ans, 35 à 54 ans, 55 ans et plus) et du sexe (2 : hommes, femmes). Le total de 36 cellules de pondération statistique différentes qui n'ont pas été créées 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

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

population pour les 36 cellules de pondération statistique et les pondérations en matière d'immigration 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=V&FREE=0&GC=01&GL=-1&GID=1235625&GK=1&GRP=1&O=D&PID=109671&PRID=0&PTYPE=109445&S=0&SHOWALL=0&SUB=0&Temporal=2016&THEME=118&VID=0&VNAMEE=&VNAMEF=&D1=0&D2=0&D3=0&D4=0&D5=0&D6=0>

Il est important de noter que les *régions utilisées pour les quotas en matière de collecte de données* diffèrent dans certains cas des *régions utilisées aux fins de pondération des tableaux*. Cette approche plus « granulaire » a été utilisée afin de maximiser la représentativité régionale des données compilées.

Quoi qu'il en soit, l'impact quantitatif de cette approche a été jugé très modeste, ce qui explique qu'une telle approche de pondération statistique ait été jugée utile. Il convient également de noter qu'un petit nombre de personnes n'ont pas pu être placées dans l'une des 36 cellules de pondération en raison du fait qu'ils étaient de diverses identités de genre. Aux fins de mise en tableau des données, une valeur de pondération de 1,0 leur a été attribuée.

**Mise en tableau des données (en ligne) :** Pour la recherche en ligne menée auprès des entreprises canadiennes, aucun quota ferme n'a été établi pour l'âge, le sexe et la région, bien que la Narrative Research ait veillé à ce que la répartition géographique des entreprises qui ont répondu au sondage ressemble étroitement à celle de la répartition réelle des entreprises canadiennes.

De plus, selon l'énoncé des travaux fourni par l'Agence, environ 100 des quelque 500 entreprises interrogées étaient des intermédiaires fiscaux et les 400 autres ont été réparties entre des entreprises à propriétaire unique ou des sociétés de personnes (n = 200) et des entreprises constituées en société (n = 200).

Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

Les pourcentages pourraient ne pas arriver exactement à 100 % en raison de l'arrondissement

<b>Sondage téléphonique auprès des déclarants canadiens (n = 500) [exclut les non-déclarants]</b>							
Région	Recensement de 2016	Quotas cibles - Sondages (n =)	Quotas cibles - Sondages (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données non pondérées) (%)	Sondages réalisés (données pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données pondérées) (%)
Atlantique	6,8 %	60	11,7 %	57	11,4 %	35	7,1 %
Québec	23,4 %	120	23,5 %	110	22,0 %	116	23,1 %
Ontario	38,3 %	180	35,3 %	184	36,8 %	190	38,0 %
Ouest/Nord	31,5 %	150	29,4 %	149	29,8 %	159	31,8 %
Sexe <sup>1</sup>	Recensement de 2016	Quotas cibles - Sondages (n =)	Quotas cibles - Sondages (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données non pondérées) (%)	Sondages réalisés (données pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données pondérées) (%)
Homme	48,6 %	248	48,6 %	245	49,0 %	238	47,6 %
Femme	51,4 %	252	49,4 %	245	49,0 %	252	50,4 %
Âge (quotas)	Recensement de 2016	Quotas cibles - Sondages (n =)	Quotas cibles - Sondages (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données non pondérées) (%)	Sondages réalisés (données pondérées) (n =)	Sondages réalisés (données pondérées) (%)
De 18 à 34 ans	27,4 %	138	27,1 %	112	22,4 %	139	27,8 %
De 35 à 54 ans	34,1 %	173	33,9 %	160	32,0 %	169	33,8 %
55 ans et plus	38,6 %	199	39,0 %	228	45,6 %	192	38,4 %
<b>Sondage en ligne auprès des entreprises canadiennes (n = 502)</b>							
Âge (quotas)	Recensement de 2016	Quotas cibles - Sondages (n =)	Quotas cibles - Sondages (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) (n =)		Sondages réalisés (données non pondérées) (%)	
Intermédiaires fiscaux	S.O.	100	20,0 %	100		19,9 %	
Entreprises à propriétaire	S.O.	200	40,0 %	200		39,8 %	

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

unique/sociétés de personnes					
Entreprises constituées en société	S.O.	200	40,0 %	202	40,2 %

<sup>1</sup> Dix répondants ont précisé qu'ils étaient de diverses identités de genre et ne sont pas présentés dans le tableau.

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

### **Sondage téléphonique (n = 525, où n = 25 étaient des « non-déclarants »)**

<u>Nombre total de tentatives d'appel</u>	<b>80 258</b>
<u>Nombre total de numéros non valides</u>	<b>32 833</b>
Numéros abandonnés/non en service	30 790
Silence	1 828
Télécopieur ou modem	113
Numéro d'entreprise	102
<u>Numéros n'ayant donné aucun résultat (u)</u>	<b>38 326</b>
Ligne occupée	2 998
Répondeur	14 142
Pas de réponse	20 498
Rappel prévu	688
<u>Unités admissibles non répondantes (UA)</u>	<b>8 471</b>
Refus du ménage	639
Refus du répondant	7 546
Maladie/incapable de répondre	70
Qualifiée non disponible	0
Problème de langue	167
Abandon du répondant admissible	49
<u>Unités répondantes (R)</u>	<b>628</b>
Quota respecté	45
Nombre de questionnaires rejetés	58

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

Entrevues réalisées 525

Taux de participation/réponse  $[R \div (NR + UA + R)] = [628 \div (38\,326 + 8\,471 + 628)]$  1,3 %

**Taux de participation :** Le taux de participation à la composante en ligne de cette étude ne peut pas être calculé en raison des procédures de collecte de données utilisées pour cette composante de la recherche. Dans de tels cas, conformément à la section 1.2.2.7 aux *Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada pour les sondages en ligne*, « une description de la procédure de conception ou de sélection et de tout biais d'échantillonnage éventuel qui pourrait en découler » doit être fournie au lieu d'un taux de participation. Plus précisément, les participants en ligne ont été recrutés pour le sondage en ligne au moyen d'un routeur d'échantillonnage plutôt que par courriel direct. Les participants ont été invités à participer à des sondages, y compris l'étude faisant l'objet d'un examen dans le présent rapport.

### Analyse du biais de non-réponse

Aucun sondage n'est à l'abri des biais et des 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 forcément au fait que les sondages ne sont menés qu'auprès d'un sous-ensemble de la population cible. Ainsi, il est possible que les résultats de sondage 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.

En ce qui concerne la composante téléphonique, les marges d'erreur réelle atteinte pour la composante des déclarants illustrent l'erreur d'échantillonnage et elles sont présentées dans le tableau ci-dessous :

Région	Sondages remplis	Marge d'erreur (19 fois sur 20)
--------	------------------	------------------------------------

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

Atlantique	57	± 13,0 points de pourcentage
Québec	110	± 9,3 points de pourcentage
Ontario	184	± 7,2 points de pourcentage
Ouest/Nord	149	± 8,0 points de pourcentage
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>± 4,3 points de pourcentage</b>

En ce qui concerne la composante en ligne, aucune erreur d'échantillonnage ne peut toucher l'étude dont il est ici question, car les répondants provenaient d'un panel d'entreprises en ligne, c'est-à-dire une source d'échantillonnage non probabiliste.

Pour ce qui est des erreurs non dues à l'échantillonnage, plusieurs mesures ont été prises afin de réduire le biais possible attribuable à ces sources. Tous les sondages ont eu recours à une technologie de programmation de sondage par téléphone ou en ligne, respectivement, afin de 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 de chaque campagne ont fait l'objet d'un test préalable 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.

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 de 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.

Pour la *composante en ligne*, des sondages remplis ont été recueillis auprès de membres du groupe de discussion d'entreprises canadiennes en ligne des publics cibles, provenant de groupes de discussion en ligne disponibles sur le marché. Comme il est indiqué ci-dessus dans cette section du rapport, tous les efforts de collecte de données du groupe de discussion en ligne doivent nécessairement reconnaître les limites potentielles, par exemple, de la « couverture » de l'échantillonnage non probabiliste. Dans ce cas, il

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

est impossible de savoir, par exemple, s'il y avait des faiblesses de couverture dans la composition globale du groupe de discussion du point de vue, par exemple : « *Les membres du groupe de discussion des intermédiaires fiscaux auprès desquels les données du sondage ont été recueillies étaient-ils initialement représentatifs de dimensions potentiellement pertinentes, comme les années d'expérience en tant qu'intermédiaires fiscaux?* »

Canada Revenue Agency  
Measuring Agency Strategic Performance Measurement Framework Outcomes  
(2021-2022)  
General Public Questionnaire

## Introduction

Hello/Bonjour, My name is \_\_\_ representing Narrative Research, a survey research company. We are conducting a telephone survey on current issues of interest to Canadians on behalf of the Government of Canada, in accordance with the provisions of the Privacy Act. 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.)**

**S1.** Have I reached you on your cell phone? **[CODE ONE ONLY]**

- |   |     |                   |
|---|-----|-------------------|
| 1 | Yes | <b>CONTINUE</b>   |
| 2 | No  | <b>SKIP TO S4</b> |

**S2.** May I please confirm that you are 18 years of age or older? **[CODE ONE ONLY]**

- |   |     |  |
|---|-----|--|
| 1 | Yes | <b>CONTINUE</b>                        |
| 2 | No  | <b>THANK AND TERMINATE/DISCONTINUE</b> |

**S3.** Are you in an environment that allows you to comfortably continue with this call? **[CODE ONE ONLY]**

- |   |     |                   |
|---|-----|-------------------|
| 1 | Yes | <b>SKIP TO S5</b> |
| 2 | No  | <b>RESCHEDULE</b> |

**S4. [ONLY ASK IF S1=2]** 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>                 |

**S5. [REPEAT INTRODUCTION IF SPEAKING TO A NEW PERSON]** Your decision to participate in this survey is voluntary, but would be extremely helpful and will in no way affect your relationship with the Government. 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, CALL LATER | <b>SPECIFY DATE/TIME</b> |
| 3 | REFUSED         |                          |

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

**S6. [ASK ONLY IF S5=3]** Is there a reason that prevents you from answering this survey by phone?

**[IF REASON IS DISABILITY, OFFER ALTERNATE FORMAT (ONLINE QUESTIONNAIRE OR PDF VIA EMAIL), WHERE APPROPRIATE. IF ACCEPTED, TAKE RESPONDENT EMAIL ADDRESS]**

This call may be monitored or recorded for quality control purposes only.

The survey is registered with the Canadian Research Insights Council, should you wish to verify the survey.

**IF NEEDED:** If you have any questions regarding this survey or would like to verify the legitimacy of this research, you can contact **Kim Huang** at [kim.huang@cra-arc.gc.ca](mailto:kim.huang@cra-arc.gc.ca), or visit [canada.ca/por-cra](http://canada.ca/por-cra). You may also leave a message with Narrative Research at 1-888-854-6555, and someone will call you back.

**IF NEEDED:** To verify the survey, please visit: [canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=en](http://canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=en) The registration number is: INSERT

**P1.** Thank you for agreeing to participate. Our first few questions are to make sure we are getting a representative mix of Canadians participating in this study. First of all, which gender do you identify with **[READ ALL FOUR RESPONSES, IN ORDER] [PERMIT ONE CODE ONLY] [ENSURE GENDER MIX IS MET]**

1. Male
2. Female
98. Other, please specify:
99. Prefer not to say

**P2.** Which of the following age categories you belong to? **[READ LIST – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONLY ONE RESPONSE] [ENSURE AGE TARGET IS MET]**

1. 18 to 24
2. 25 to 34
3. 35 to 44
4. 45 to 54
5. 55 to 64
6. 65 or older
99. Prefer not to say (DON'T READ)

**P3.** In which province or territory do you live? **[DO NOT READ RESPONSES] [PERMIT ONE CODE ONLY] [ENSURE REGIONAL TARGET IS MET]**

1. British Columbia
2. Alberta
3. Saskatchewan
4. Manitoba
5. Ontario
6. Quebec

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

7. New Brunswick
8. Nova Scotia
9. Prince Edward Island
10. Newfoundland and Labrador
11. Yukon
12. Northwest Territories
13. Nunavut
99. Refused

### Screener

- A1.** Are you self-employed and have a reported business revenue of \$30,000 or more during the most recent tax year? **[CODE ONE ONLY – DO NOT READ RESPONSES]**
1. Yes
  2. No
- A2.** When did you last file a personal **[QUEBEC ONLY: federal]** income tax return? Was it ...:
1. Less than 12 months ago which would likely be for income tax for 2020 or 2021
  2. A year or more ago which would likely be for income tax for 2019 or before, or
  3. Have you never filed **[SKIP TO MB]**
- A3. [ONLY IF A2= 1]** And in the last 12 months, did you contact or did the CRA contact you for a reason other than your tax return? **(DO NOT READ THE FOLLOWING: IF NECESSARY, CONTACT INCLUDES SEEKING INFORMATION) [CODE ONE ONLY – DO NOT READ RESPONSES]**
1. Yes **[CONTINUE]**
  2. No **[SKIP TO F2]**
  3. Don't know/Refused **[SKIP TO F2]**
- A4.** A. Which one of the following reasons best describes the purpose of your contact with the CRA, which could have been initiated either by you or by the CRA? Was it ...: **[RANDOMIZE 1-5. ALLOW AS MANY 'YES' RESPONSES AS APPLY - IF RESPONDENT HAS MORE THAN ONE 'Yes' RESPONSE, ASK B. "PLEASE INDICATE THE ONE YOU THINK WAS MOST IMPORTANT"]**
- A.
- 1 To make an appeal
  - 2 To make a taxpayer relief request
  - 3 To resolve a dispute you had with the CRA
  - 4 To make a service complaint
  - 5 For a review or audit
  - 6 Some other reason **[SKIP TO F2]**
  99. **[VOLUNTEERED]** Don't Know/Refused **[SKIP TO F2]**

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- B.
- 1 To make an appeal
  - 2 To make a taxpayer relief request
  - 3 To resolve a dispute you had with the CRA
  - 4 To make a service complaint
  - 5 For a review or audit
  - 6 Some other reason **[SKIP TO F2]**
99. **[VOLUNTEERED]** Don't Know/Refused **[SKIP TO F2]**

### Perception of CRA's fairness

**F1.** Now thinking of that experience with the CRA, please use a scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree, to rate the following statements. If the statement is not applicable to you, please indicate so. **[RANDOMIZE LIST – PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE – INCLUDE “DON'T KNOW/NO ANSWER’ AND ‘NOT APPLICABLE’ RESPONSE OPTIONS]**

- a. The outcome of the interaction was fair
- b. In resolving the issue, the CRA gave me what I needed
- c. I think my issue was resolved in the right way
- d. I think the CRA has good policies and practices for dealing with issues
- e. The CRA was able to respond adequately
- f. The CRA proved flexible in addressing the situation
- g. The CRA put the proper effort into resolving my issue

**F2.** Do you currently have, or in the past did you have to pay any penalties or paid interest on unpaid amounts owing to CRA? **[CODE ONE ONLY]**

1. Yes
2. No **[SKIP TO MB]**

**F3.** In regards to penalties or interest you owe(d), please tell me how much you disagree or agree with each of the following statements, **[READ IF A4=6 OR A4=99 OR A3=2 OR A3=3: using the scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree.]** **[DO NOT READ IF A4 =6 OR 99: We are using the same scale of 1 to 7].** The first one is... **[RANDOMIZE LIST – REPEAT SCALE FROM F1 IF NECESSARY - INCLUDE “DON'T KNOW/NO ANSWER’ AND ‘NOT APPLICABLE’ RESPONSE OPTIONS]**

- a. The penalty or interest was fair given the situation
- b. The penalty or interest was appropriate given the situation
- c. The penalty or interest was mild given the situation

## Motivations to pay taxes

**NOTE: IF F2 = YES, read the MA:**

**MA.** I will now continue with a series of statements, and ask you to rate them using the same scale of 1 to 7. Please let me know if you need a reminder for the scales **[IF SAID YES/THEY NEED REMINDER SAY: 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree]**. For the series of statements we ask for your opinion based on your general impressions of CRA, whether from personal experience, or from what you have seen, read or heard. The first one is... **[RANDOMIZE. READ LIST] INCLUDE "DON'T KNOW/NO ANSWER" AND "NOT APPLICABLE" RESPONSE OPTIONS**

**IF F2 = NO, read MB:**

**MB.** Now, I will be asking you to rate a series of statements. We will be using a scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree. For the series of statements we ask for your opinion based on your general impressions of CRA, whether from personal experience, or from what you have seen, read or heard. The first one is... **[RANDOMIZE. READ LIST – PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE]**

- a. I think most taxpayers would not report income in their tax returns, if they receive it in cash
- b. I think most taxpayers over state their tax deductions
- c. I think cheating on taxes is justifiable, if I can get away with it
- d. I think most people think cheating on taxes is justifiable, if they can get away with it
- e. It would be morally wrong for me to cheat on my taxes
- f. If I cheated on my taxes, most people who are important to me would not care
- g. I think hard work pays off
- h. I think having a good education is important for getting ahead in life
- i. I think one's family's socio-economic status is important for getting ahead in life
- j. I think knowing the right people is important for getting ahead in life
- k. I think paying taxes is a social responsibility
- l. I think the CRA is interested in catching those who make mistakes
- m. I think the CRA is interested in helping me do the right thing

## E-Services

Next, I will be asking you a few questions regarding electronic services, or e-services that the CRA provides such as 'My Account' or 'My Business Account', which lets taxpayers view their personal income tax and benefit information, and manage their tax affairs online.

**E1.** Have you ever used CRA's My Account [IF A1=1, READ: or My Business Account]? [DO NOT READ RESPONSES] [PERMIT ONE CODE ONLY]

1. Yes
2. No [START THE NEXT QUESTION WITH ITEM E2-2]

**E2.** Now using the same scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree, please rate the following statements. If the statement is not applicable to you, please indicate so. [RANDOMIZE. READ LIST – PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE - INCLUDE "DON'T KNOW/NO ANSWER" AND "NOT APPLICABLE" RESPONSE OPTIONS]

- a. [ASK ONLY TO E1=YES] I think the CRA has enough safeguards in place to make me feel comfortable using My Account [IF A1=1: or My Business Account] [IF ASKED, READ: Safeguards mean having digital protection mechanisms to protect confidentiality, integrity, and availability of systems and information]
- b. I think the CRA does a good job at protecting the information submitted through e-services
- c. I think the CRA e-services meet the needs of Canadians
- d. Overall, I think CRA e-services are secure
- e. I think the CRA e-services are accessible to every Canadian
- f. I have experience with using other e-services such as online banking, and online shopping
- g. I think the Internet is now a safe environment to use for tax related services

## Perceptions of CRA's integrity

**D1.** Thank you. We are nearing the end, but there is another series of statements and we will continue to use the scale of 1 to 7. Please let me know if you want me to repeat the scales. The first one is...

(IF SAID YES/THEY NEED REMINDER SAY: 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree) [RANDOMIZE. READ LIST – PROBE TO AVOID ACCEPTING A RANGE - INCLUDE "DON'T KNOW/NO ANSWER" AND "NOT APPLICABLE" RESPONSE OPTIONS]

- a. I think the CRA administers tax law to everyone in the same manner
- b. Overall, I think the CRA has fair procedures for dealing with problems
- c. I think the CRA shares its dispute processes on their website with the public
- d. I think the CRA is clear when it comes to its procedures
- e. I know I can look into CRA's performance on their website, if I wanted to
- f. I think the CRA has the proper safeguards in place to protect sensitive information

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- g. I would feel comfortable with filing objections to the CRA, if I needed to
- h. I think the CRA behaves ethically and honestly when addressing tax law issues
- i. I think the CRA imposes fair penalties on wrongdoers

### Respondent Profile

Thank you, and now before we finish up I will be asking you a few questions for statistical purposes. Please be assured that all of your answers will remain completely confidential. If you would like to skip a question please indicate once you hear the question.

**P4.** Do you identify as a person with a disability? **[IF NEEDED: A person with a disability is a person who has a long-term or recurring impairment (if needed: such as vision, hearing, mobility, flexibility, dexterity, pain, learning, developmental, memory or mental health-related) which limits their daily activities inside or outside the home (if needed: such as at school, work, or in the community in general)]. DO NOT READ RESPONSES – CODE ONE ONLY**

- 1. Yes
- 2. No
- 99. Prefer not to say

**P5.** Are you a member of a visible minority group? Visible minority is defined as persons, other than Indigenous, who are non-Caucasian in race or non-white in colour. **DO NOT READ RESPONSES – CODE ONE ONLY**

- 1. Yes
- 2. No
- 99. Prefer not to say

**P6. [ONLY ASK IF P5=2]** Are you an Indigenous person, that is, First Nations, Métis or Inuit. First Nations includes Status and Non-Status Indians. **DO NOT READ RESPONSES – CODE ONE ONLY**

- 1. Yes
- 2. No
- 99. Prefer not to say

**P7.** What is your current marital status? Are you ...: **[READ RESPONSES IN ORDER - PERMIT ONE CODE ONLY]**

- 1. Single
- 2. Married or common-law partnership
- 3. Widowed
- 4. Divorced
- 5. Separated
- 99. Prefer not to say (DON'T READ)

**Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)**

**P8. What is the highest level of education that you have completed? READ LIST IN ORDER – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONLY ONE RESPONSE**

1. No formal education
2. Grade 8 or less
3. Some high school
4. High School diploma or equivalent
5. Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma
6. College, CEGEP (PRONUNCIATION: C-JEP)
7. University certificate
8. Bachelor's degree
9. Post graduate degree
99. Prefer not to say (DON'T READ)

**P9. Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes? [READ LIST – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONLY ONE RESPONSE]**

1. Under \$25,000
2. \$25,000 to under \$50,000
3. \$50,000 to under \$75,000
4. \$75,000 to under \$100,000
5. \$100,000 to under \$125,000
6. \$125,000 to under \$150,000
7. \$150,000 to under \$200,000
8. \$200,000 or above
99. Prefer not to say (DON'T READ)

**P10. How many people are in your household that contribute to your total household income? Is it ...: READ LIST IN ORDER – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONLY ONE RESPONSE**

1. 1
2. 2
3. 3
4. More than 3
99. Prefer not to say (DON'T READ)

**P11. What are your source(s) of income? [READ LIST IN ORDER– STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT MULTIPLE RESPONSES]**

1. Paid by an employer
2. Business owner or partner – sole proprietor
3. Business owner or partner – corporation
4. Investment income
5. Private or corporate pension
6. Government pension

**Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)**

7. Spousal/child/parent support
8. No source of income
9. Other (SPECIFY: \_\_\_\_\_)
99. Don't Know/refused (DON'T READ)

**P12.** Which of the following categories best describes your current employment status? Is it: **[READ LIST – STOP ONCE RESPONDENT CONFIRMS CATEGORY; ACCEPT ONLY ONE RESPONSE]**

1. Working full-time that is, 35 or more hours per week
2. Working part-time, that is, less than 35 hours per week
3. Self-employed
4. Unemployed
5. A student
6. Retired
7. Not in the workforce (full-time homemaker, unemployed and not looking for work)
99. Prefer not to say (DON'T READ)

**P13.** Which of the following best describes your area of residence? **[READ LIST IN ORDER - ACCEPT ONLY ONE RESPONSE]**

1. Major metropolitan city, where the population is equal to or above 1 million
2. Medium metropolitan city, where the population is between 30 thousand to under 1 million
3. Rural, where the population is less than 30 thousand
4. Other \_\_\_\_\_
99. Prefer not to say (DON'T READ)

**P14.** Do you have access to reliable internet? (**if asked:** Reliable internet means that your network connection to internet is fast and seamless)

1. Yes
2. No

**PRE-TEST ONLY: TO BE REMOVED AFTER PRE-TEST** [n = at least 10 in each official language]

PT1. Are there any questions in this survey that you found difficult to understand?

1. Yes
2. No

**IF YES:** PT2. Which questions did you find difficult to understand?

**RECORD VERBATIM**

**That concludes the survey. Thank you very much for your thoughtful feedback. It is much appreciated**

Agence du revenu du Canada  
Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence  
(2021-2022)  
Questionnaire du grand public

---

## Introduction

Hello/Bonjour, je m'appelle \_\_\_ et je représente Narrative Research, une entreprise de recherche par sondage. Nous menons un sondage téléphonique sur les enjeux actuels qui intéressent les Canadiens au nom du gouvernement du Canada et conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce sondage dure environ 15 minutes, s'effectue sur une base volontaire et est entièrement confidentiel. Vos réponses demeureront anonymes. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? (**AU BESOIN** : Thank you. Someone will call you back soon to complete the survey in English.)

**S1.** Est-ce que je vous ai appelé sur votre téléphone cellulaire? [**CODE UN SEULEMENT**]

- |   |     |                    |
|---|-----|--------------------|
| 1 | Oui | <b>CONTINUEZ</b>   |
| 2 | Non | <b>PASSEZ À S4</b> |

**S2.** Puis-je confirmer que vous êtes âgé de 18 ans ou plus? [**CODE UN SEULEMENT**]

- |   |     |   |
|---|-----|---|
| 1 | Oui | <b>CONTINUEZ</b>                                      |
| 2 | Non | <b>REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL</b> |

**S3.** Êtes-vous à un endroit où vous pouvez continuer aisément à répondre à cet appel? [**CODE UN SEULEMENT**]

- |    |     |                             |
|----|-----|-----------------------------|
| 1. | Oui | <b>PASSEZ À S5.</b>         |
| 2. | Non | <b>REMETTEZ À PLUS TARD</b> |

**S4.** [**DEMANDEZ SEULEMENT SI S1 = 2**] Puis-je parler à un membre du ménage âgé de 18 ans ou plus? Est-ce vous? [**SI UNE PERSONNE ADMISSIBLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENDRE LES DISPOSITIONS NÉCESSAIRES POUR RAPPELER.**] (**CODE UN SEULEMENT**)

- |   |                    |  |
|---|--------------------|--|
| 1 | Oui                | <b>CONTINUEZ</b>                                       |
| 2 | Non                | <b>DEMANDEZ À PARLER À UNE PERSONNE « ADMISSIBLE »</b> |
| 3 | REFUSE DE RÉPONDRE | <b>REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL</b>  |

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

**S5. [RÉPÉTEZ L'INTRODUCTION SI VOUS PARLEZ À UNE NOUVELLE PERSONNE]** La participation à ce sondage est volontaire, mais serait extrêmement utile et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada. Seriez-vous disposé à participer à ce sondage? Nous pouvons le faire maintenant ou à un moment qui vous conviendra le mieux. **[CODE UN SEULEMENT]**

- |                            |                               |
|----------------------------|-------------------------------|
| 1. OUI, MAINTENANT         | <b>CONTINUEZ</b>              |
| 2. OUI, APPELEZ PLUS TARD. | <b>PRÉCISEZ LA DATE/HEURE</b> |
| 3. REFUSE DE RÉPONDRE      |                               |

**S6. [POSEZ SEULEMENT SI S5=3]** Y a-t-il une raison qui vous empêche de répondre à ce sondage par téléphone?

**[SI LE REFUS EST LIÉ À UNE INVALIDITÉ, OFFREZ UN AUTRE FORMAT (QUESTIONNAIRE EN LIGNE OU PDF PAR COURRIEL), SELON LE CAS. SI LE RÉPONDANT ACCEPTE CET AUTRE FORMAT, NOTEZ SON ADRESSE DE COURRIEL.]**

Cet appel peut être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité seulement.

Le sondage est enregistré auprès du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien, si vous souhaitez vérifier sa légitimité.

**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 **Kim Huang** à l'adresse [kim.huang@cra-arc.gc.ca](mailto:kim.huang@cra-arc.gc.ca), ou visiter le <https://www.canada.ca/por-cra>. Vous pouvez également laisser un message auprès de Narrative Research, au 1-888-854-6555, et quelqu'un vous rappellera.

**AU BESOIN :** Pour vérifier le sondage, visitez la page <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>. Le code de projet est : INSÉRER.

**P1.** Merci d'avoir accepté de participer. Nos premières questions visent à nous assurer que nous obtenons un mélange représentatif de Canadiens qui participent à cette étude. Tout d'abord, à quel sexe vous identifiez-vous ? **[LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE] [S'ASSURER QUE LA MÉLANGE DES SEXES EST RESPECTÉE]**

1. Homme
2. Femme
98. Autre, veuillez préciser \_\_\_\_\_
99. Préfère ne pas dire (NE LISEZ PAS)

**P2.** Veuillez indiquer votre catégorie d'âge. **[LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE] [ASSUREZ-VOUS QUE L'ÂGE CIBLE EST ATTEINT]**

1. De 18 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

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- 6. 65 ans ou plus
- 99. Préfère ne pas dire (NE LISEZ PAS)

**P3. Dans quelle province habitez-vous? [NE PAS LIRE LES RÉPONSES] [PERMETTRE UN SEUL CODE] [ASSURER QUE LA CIBLE RÉGIONALE EST ATTEINTE]**

- 1. Colombie-Britannique
- 2. Alberta
- 3. Saskatchewan
- 4. Manitoba
- 5. Ontario
- 6. Québec
- 7. Nouveau-Brunswick
- 8. Nouvelle-Écosse
- 9. Île-du-Prince-Édouard
- 10. Terre-Neuve-et-Labrador
- 11. Yukon
- 12. Territoires du Nord-Ouest
- 13. Nunavut
- 99. refuse de répondre

### Sélectionneur

**A1. Êtes-vous un travailleur autonome qui a eu un revenu d'entreprise déclaré de 30 000 \$ ou plus au cours de l'année d'imposition la plus récente? [CODE UN SEULEMENT – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]**

- 1 Oui
- 2 Non

**A2. Quand avez-vous produit une déclaration de revenus personnelle pour la dernière fois? [QUÉBEC SEULEMENT : déclaration de revenus fédérale?] Était-ce...**

- 1. Il y a moins de 12 mois ce qui serait probablement pour l'impôt sur le revenu pour 2020 ou 2021?
- 2. Il y a un an ou plus ce qui serait probablement pour l'impôt sur le revenu pour 2019 ou avant, ou
- 3. Vous n'avez jamais produit de déclaration **[PASSEZ À MB]**

**A3. [SEULEMENT SI A2 = 1] Et au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'ARC, ou l'ARC vous a-t-elle contacté, pour une raison autre que votre déclaration de revenus? (NE LISEZ PAS CE QUI SUIT : AU BESOIN, LA COMMUNICATION COMPREND LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS) [CODE UN SEULEMENT – NE PAS LIRE LES RÉPONSES]**

- 1 Oui **[CONTINUEZ]**
- 2 Non **[PASSEZ À F2]**
- 3 Ne sais pas/refuse de répondre **[PASSEZ À F2]**

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

**A4.** A. Laquelle des raisons suivantes décrit le mieux le but de votre communication avec l'Agence, laquelle aurait pu être amorcée par vous ou par l'Agence? [LISEZ LES ÉLÉMENTS 1 À 5 DE MANIÈRE ALÉATOIRE. ALLOW AS MANY 'YES' RESPONSES AS APPLY. SI LE RÉPONDANT A PLUS D'UNE RÉPONSE, POSEZ LA QUESTION B : « PLEASE INDICATE THE ONE YOU THINK WAS MOST IMPORTANT »]

**A.**

1. Faire un appel.
2. Faire une demande d'allègement pour les contribuables.
3. Résoudre un différend avec l'Agence.
4. Faire une plainte liée au service.
5. Passer un examen ou une vérification.
6. Une autre raison [PASSEZ À F2]
99. Ne sais pas/refuse de répondre. [PASSEZ À F2]

**B.**

1. Faire un appel.
2. Faire une demande d'allègement pour les contribuables.
3. Résoudre un différend avec l'Agence.
4. Faire une plainte liée au service.
5. Passer un examen ou une vérification.
6. Une autre raison [PASSEZ À F2]
99. Ne sais pas/refuse de répondre. [PASSEZ À F2]

## Perception de l'équité de l'Agence

**F1.** Maintenant, en pensant à cette expérience avec l'Agence, veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, pour évaluer les énoncés suivants. Si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation, veuillez l'indiquer. [LISEZ LA LISTE DE FAÇON ALÉATOIRE – SOYEZ PERSISTENT POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE APPROXIMATION - INCLUDE "Ne sais pas / Préfère ne pas dire" AND 'ne s'applique pas' RESPONSE OPTIONS]

- a. Le résultat de l'interaction était équitable.
- b. Pour résoudre le problème, l'Agence m'a donné ce dont j'avais besoin.
- c. Je pense que mon problème a été résolu de la bonne façon.
- d. Je pense que l'Agence a de bonnes politiques et pratiques pour régler les problèmes.
- e. L'Agence a été en mesure de répondre adéquatement.

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- f. L'Agence a fait preuve de souplesse pour régler la situation.
- g. L'Agence a consenti l'effort nécessaire pour résoudre mon problème.

**F2.** Avez-vous actuellement, ou avez-vous dû payer des pénalités ou des intérêts sur les montants impayés à l'Agence? **[CODE UN SEULEMENT]**

- 1. Oui
- 2. Non **[PASSEZ À MB]**

**F3.** En ce qui concerne les pénalités ou les intérêts que vous devez ou que vous deviez, veuillez me dire dans quelle mesure vous êtes en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants **[LISEZ SI A4=6 OU A4=99 OU A3=2 OU A3=3** : veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.]; **[DO NOT READ IF A4 =6 OR 99** : Nous utilisons la même échelle de 1 à 7]. Le premier, c'est... **[LISEZ LA LISTE DE FAÇON ALÉATOIRE – RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE DE F1 SI NÉCESSAIRE - INCLUDE "Ne sais pas / Préfère ne pas dire' AND 'ne s'applique pas' RESPONSE OPTIONS]**

- a. La pénalité ou les intérêts étaient justes compte tenu de la situation.
- b. La pénalité ou les intérêts étaient appropriés compte tenu de la situation.
- c. La pénalité ou les intérêts étaient modérés compte tenu de la situation.

## Motivations pour payer l'impôt

**REMARQUE : SI F2 = OUI, lisez MA :**

**MA.** Je vais maintenant poursuivre avec une série d'énoncés et vous demander de les évaluer en utilisant la même échelle de 1 à 7. N'hésitez pas à me dire si vous avez besoin d'un rappel quant à la signification de l'échelle **[SI LA PERSONNE DIT OUI/VEUT UN RAPPEL, DITES : 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord]**. Pour la série d'énoncés, nous vous demandons votre opinion en fonction de vos impressions générales à l'égard de l'Agence, qu'il s'agisse de votre expérience personnelle, de ce que vous avez vu, lu ou entendu. Le premier, c'est... **[LISEZ DE MANIÈRE ALÉATOIRE. LISEZ LA LISTE - INCLUDE "Ne sais pas / Préfère ne pas dire' AND 'ne s'applique pas' RESPONSE OPTIONS]**

**SI F2 = NON, lisez MB :**

**MB.** Maintenant, je vais vous demander d'évaluer une série d'énoncés. Nous utiliserons une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Pour la série d'énoncés, nous vous demandons votre opinion en fonction de vos impressions générales à l'égard de l'Agence, qu'il s'agisse de votre expérience personnelle, de ce que vous avez vu, lu ou entendu. Le premier, c'est... **[LISEZ LA LISTE DE FAÇON ALÉATOIRE – SOYEZ PERSISTENT POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE APPROXIMATION]**

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- a. Je pense que la plupart des contribuables ne déclareraient pas un revenu dans leurs déclarations de revenus s'ils le recevaient en argent comptant.
- b. Je pense que la plupart des contribuables déclarent trop de retenues d'impôt.
- c. Je pense que la fraude fiscale est justifiable, si je peux m'en tirer.
- d. Je pense que la plupart des gens pensent que la fraude fiscale est justifiable, s'ils peuvent s'en tirer.
- e. Il serait moralement inacceptable pour moi de commettre une fraude fiscale.
- f. Si je commettais de la fraude fiscale, la plupart des gens qui sont importants pour moi ne s'en soucieraient pas.
- g. Je pense que le travail acharné est payant.
- h. Je pense qu'il est important d'avoir une bonne éducation pour progresser dans la vie.
- i. Je pense que le statut socioéconomique de la famille d'une personne est important pour que cette personne puisse avancer dans la vie.
- j. Je pense que le fait de connaître les bonnes personnes pour progresser dans la vie.
- k. Je pense que le paiement de l'impôt est une responsabilité sociale.
- l. Je pense que l'Agence souhaite attraper ceux qui commettent des erreurs.
- m. Je pense que l'Agence souhaite m'aider à faire la bonne chose.

## Services électroniques

Ensuite, je vais vous poser quelques questions au sujet des services électroniques que l'Agence fournit, comme « Mon dossier » ou « Mon dossier d'entreprise », qui permet aux contribuables de consulter leurs renseignements personnels sur l'impôt sur le revenu et les prestations et de gérer leurs affaires fiscales en ligne.

**E1.** Avez-vous déjà utilisé « Mon dossier » [SI A1 = 1, lisez : ou « Mon dossier d'entreprise »], de l'Agence?  
[CODE UN SEULEMENT – NE LISEZ PAS LES RÉPONSES]

1. Oui
2. Non [COMMENCEZ LA PROCHAINE QUESTION AVEC LE POINT E2-2]

**E2.** Maintenant, en utilisant la même échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, veuillez évaluer les énoncés suivants. Si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation, veuillez l'indiquer. [LISEZ LA LISTE DE FAÇON ALÉATOIRE – SOYEZ PERSISTENT POUR ÉVITER D'ACCEPTER UNE APPROXIMATION - INCLUDE "Ne sais pas / Préfère ne pas dire" AND 'ne s'applique pas' RESPONSE OPTIONS]

- a. [DEMANDEZ SEULEMENT SI E1 = OUI] Je pense que l'Agence a suffisamment de mesures de protection en place pour que je me sente à l'aise d'utiliser Mon dossier [SI A1 = 1, lisez : ou « Mon dossier d'entreprise »]. [SI DEMANDÉ, LISEZ : Les mesures de protection signifient avoir des mécanismes de

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

protection numériques pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des systèmes et des renseignements.]

- b. Je pense que l'Agence fait un bon travail pour protéger les renseignements soumis au moyen des services électroniques.
- c. Je pense que les services électroniques de l'Agence répondent aux besoins des Canadiens.
- d. Dans l'ensemble, je pense que les services électroniques de l'Agence sont sécurisés
- e. Je pense que les services électroniques de l'Agence sont accessibles à tous les Canadiens.
- f. J'ai de l'expérience avec d'autres services électroniques, comme les services bancaires en ligne et les achats en ligne.
- g. Je pense qu'Internet est maintenant un environnement sécuritaire à utiliser pour les services liés à l'impôt.

### Perceptions de l'intégrité de l'Agence

**D1.** Merci. Nous approchons de la fin, mais il y a un autre ensemble d'énoncés; nous continuerons d'utiliser l'échelle de 1 à 7. Veuillez m'indiquer si vous voulez que je répète les échelles. Le premier, c'est...

**(SI LA PERSONNE DIT OUI/VEUT UN RAPPEL, DITES : 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord) [LISEZ DE MANIÈRE ALÉATOIRE - INCLUDE "Ne sais pas / Préfère ne pas dire" AND "ne s'applique pas" RESPONSE OPTIONS]**

- a. Je pense que l'Agence applique les lois fiscales à tout le monde de la même façon.
- b. Dans l'ensemble, je pense que l'Agence a des procédures équitables pour régler les problèmes.
- c. Je pense que l'Agence communique ses processus de règlement des différends sur son site Web avec le public.
- d. Je pense que l'Agence est claire en ce qui concerne ses procédures.
- e. Je sais que je peux enquêter sur le rendement de l'Agence sur son site Web, si je le souhaite.
- f. Je pense que l'Agence a mis en place les mesures de protection appropriées pour protéger les renseignements de nature délicate.
- g. Je me sentirais à l'aise de déposer des oppositions à l'Agence, si je devais le faire.
- h. Je pense que l'Agence se comporte de façon éthique et honnête lorsqu'elle aborde des questions liées aux lois fiscales.
- i. Je pense que l'Agence impose des pénalités équitables aux contrevenants.

## Profil des répondants

Merci. Maintenant, avant de terminer, je vais vous poser quelques questions à votre sujet à des fins statistiques. Soyez assuré que toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles. Si vous souhaitez sauter une question, veuillez l'indiquer une fois que vous avez entendu la question.

**P4.** Est-ce que vous vous définissez comme une personne en situation de handicap? **[AU BESOIN : Une personne en situation de handicap est une personne qui a une déficience à long terme ou récurrente (au besoin : comme la vision, l'ouïe, la mobilité, la souplesse, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison (au besoin : comme l'école, le travail ou la collectivité en général)]. [CODE UN SEULEMENT – NE PAS LIRE LES RÉPONSES]**

1. Oui
2. Non
99. Préfère ne pas dire

**P5.** Êtes-vous membre d'une minorité visible? Les minorités visibles sont définies comme des personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race ou de couleur blanche. **[CODE UN SEULEMENT – NE PAS LIRE LES RÉPONSES]**

1. Oui
2. Non
99. Préfère ne pas dire

**P6. [POSEZ SEULEMENT SI P5=2]**Faites-vous partie de la population autochtone, c'est-à-dire Premières Nations, Métis ou Inuit? Premières Nations comprend les Indiens inscrits et les Indiens non-inscrits. **[CODE UN SEULEMENT – NE PAS LIRE LES RÉPONSES]**

1. Oui
2. Non
99. Préfère ne pas dire

**P7.** Quel est votre état civil actuel? **[LISEZ LA LISTE - CODE UN SEULEMENT]**

1. Célibataire
2. Marié(e) ou conjoint(e) de fait
3. Veuf (ve)
4. Divorcé(e)
5. Séparé(e)
99. Préfère ne pas dire

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

**P8.** Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint? [LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]

1. Aucune éducation formelle
2. 8<sup>e</sup> année ou moins
3. Études secondaires partielles
4. Diplôme d'études secondaires ou équivalent
5. Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
6. Collège, CÉGEP (PRONONCIATION : C-JEP)
7. Certificat universitaire
8. Baccalauréat
9. Diplôme d'études supérieures
99. Préfère ne pas dire (NE LISEZ PAS)

**P9.** Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu actuel de votre ménage? Autrement dit, quel est le revenu total combiné, avant impôts, de tous les membres de votre ménage? [LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]

1. Moins de 25 000 \$
2. De 25 000 \$ à moins de 50 000 \$
3. De 50 000 \$ à moins de 75 000 \$
4. De 75 000 \$ à moins de 100 000 \$
5. De 100 000 \$ à moins de 125 000 \$
6. De 125 000 \$ à moins de 150 000 \$
7. De 150 000 \$ à moins de 200 000 \$
8. De 200 000 \$ ou plus
99. Préfère ne pas dire (NE LISEZ PAS)

**P10.** Combien de personnes dans votre ménage contribuent au revenu total de votre ménage? [LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]

1. 1
2. 2
3. 3
4. Plus de trois
99. Préfère ne pas dire (NE LISEZ PAS)

**P11.** Quelles sont vos sources de revenus? [LISEZ LA LISTE DANS L'ORDRE PRÉSENTÉ ET ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE – VOUS POUVEZ ACCEPTER PLUSIEURS RÉPONSES]

1. Payé par un employeur
2. Propriétaire d'entreprise ou associé – propriétaire unique
3. Propriétaire d'entreprise ou associé – société
4. Revenu de placements

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

5. Régime de pension privé ou d'entreprise
6. Pension du gouvernement
7. Pension pour conjoint/enfant/parent
8. Aucune source de revenus
9. Autre (PRÉCISER : \_\_\_\_\_)
99. Ne sais pas/refuse de répondre.

**P12.** Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre statut d'emploi actuel? **[LISEZ LA LISTE ET ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE – ACCEPTÉZ UNE SEULE RÉPONSE]**

1. Employé à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine
2. Employé à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine
3. Travailleur indépendant
4. Sans emploi
5. Étudiant
6. À la retraite
7. Pas sur le marché du travail (au foyer à temps plein, sans emploi et non à la recherche d'un emploi)
99. Préfère ne pas dire (NE LISEZ PAS)

**P13.** Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre lieu de résidence? **[[LISEZ LA LISTE ET ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. ACCEPTÉZ UNE SEULE RÉPONSE.]]**

1. Grande ville métropolitaine, où la population est égale ou supérieure à 1 million de personnes
2. Moyenne ville métropolitaine, où la population est de 30 000 à moins de 1 million de personnes.
3. Région rurale, où la population est inférieure à 30 000 habitants
4. Autre \_\_\_\_\_
99. Préfère ne pas dire (NE LISEZ PAS)

**P14.** Avez-vous accès à une connexion Internet fiable? (si demandé : Une connexion Internet fiable signifie que votre connexion réseau à Internet est rapide et continue)

1. Oui
2. Non

### PRE-TEST UNIQUEMENT

PT1. Y a-t-il des questions dans ce sondage que vous avez trouvé difficile à comprendre?

1. Oui
2. Non

PT2. **SI OUI, POSEZ LA QUESTION PT2** Quelle(s) question(s) avez-vous trouvé difficile à comprendre? **(ENREGISTREZ LA RÉPONSE)**

**Voilà ce qui met fin à notre sondage. Merci beaucoup pour vos commentaires réfléchis. Nous vous en sommes fort reconnaissants.**

Canada Revenue Agency  
Measuring Agency Strategic Performance Measurement Framework Outcomes  
(2021-2022)  
Businesses and Tax Intermediaries Questionnaire

---

## Introduction

Hello/Bonjour, on behalf of Canada Revenue Agency (sometimes referred to as the CRA) and in accordance with provisions of the Privacy Act and other relevant acts, Narrative Research is administering a survey. The following questionnaire focuses on current issues of interest to Canadians. Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur **FRANÇAIS [DIRECT RESPONDENT TO THE FRENCH LANGUAGE VERSION]**.

Your decision to participate is voluntary and will in no way affect your relationship with the Government. Your answers will be kept entirely confidential, and we assure you that your answers will remain anonymous. The survey takes about 10 to 15 minutes to complete. **PRIVACY POLICY AND VERIFICATION ON BOTTOM OF EACH SURVEY PAGE**

Click **next** to start the survey.

If you have any questions regarding this survey or would like to verify the legitimacy of this research, you can contact **Kim Huang** at [kim.huang@cra-arc.gc.ca](mailto:kim.huang@cra-arc.gc.ca), or visit [canada.ca/por-cra](http://canada.ca/por-cra). You may also leave a message with Narrative Research at 1-888-854-6555, and someone will call you back.

## Screener

**A1. In which province is your business based? [PERMIT ONE CODE ONLY]**

1. Alberta
2. British Columbia
3. Manitoba
4. New Brunswick
5. Newfoundland & Labrador
6. Northwest Territories
7. Nova Scotia
8. Nunavut
9. Ontario
10. Prince Edward Island
11. Quebec
12. Saskatchewan
13. Yukon
14. National operation/Locations in multiple regions
99. I would rather not say

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

**A2.** Do you work with business clients on tax-related matters? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

1. Yes **[QUALIFIES AS A TAX INTERMEDIARY. GO TO Interaction with CRA F1]**
2. No

**A3.** Is your business...? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

1. A sole proprietorship } **[QUOTA OF A TOTAL OF 200, WITH 50 MAX FOR PARTNERSHIP]**
2. A partnership }
3. An incorporated business **[QUOTA OF 200]**
99. Other (trust, charity, non-profit, cooperative) please specify \_\_\_\_\_ **[TERMINATE]**

**A4.** 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]**

1. Tax-related matters **[MUST SELECT THIS OPTION OR SURVEY IS TERMINATED]**
2. Payroll
3. GST/HST preparation
4. Bookkeeping
99. None of the above **[TERMINATE]**

**A5.** Which of the following best describes your position within the business? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

1. President/CEO/Owner
2. Chief Financial Officer/Comptroller
3. Accountant
4. Payroll Manager/Officer
5. Manager
6. Bookkeeper
7. Financial Officer
98. Some other position –TERMINATE
99. I would rather not say –TERMINATE

**A6.** Would you say that your business's annual revenue is approximately: **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

1. Less than \$30,000 **[THANK AND TERMINATE]**
2. \$30,000 to under \$500,000
3. \$500,000 to under \$1 million
4. \$1 million to under \$4 million
5. \$4 million to under \$10 million
6. \$10 million to under \$20 million
7. \$20 million to under \$50 million
8. \$50 million to under \$250 million
9. \$250 million or more

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

A7. How many employees work for your business 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]**

1. 1
2. 2 to 4
3. 5 to 19
4. 20 to 49
5. 50 to 99
6. 100 to 499
7. 500 to 999
8. 1000 or more

### Interaction with CRA

Thank you for your responses. This survey is **[Business: geared towards businesses]** **[TI: being conducted among tax intermediaries]** to help the CRA learn about your experiences.

F1. In the last 12 months, did you contact the CRA or did the CRA contact **[IF BUSINESS: your business]** **[IF TAX INTERMEDIARY: you for a client]** for any of the following reasons? Please indicate which one you think is the most important.

**[RANDOMIZE]. [ACCEPT ONLY ONE RESPONSE]**

1. To make an appeal **[IF TAX INTERMEDIARY: for a client]** **[ASK F2]**
2. To make a taxpayer relief request **[IF TAX INTERMEDIARY: for a client]** **[ASK F2]**
3. To resolve a dispute **[IF TAX INTERMEDIARY: a client]** **[IF BUSINESS: you]** had with the CRA **[ASK F2]**
4. To make a service complaint **[ASK F2]**
5. A review or audit **[ASK F2]**
6. None of the above **[SKIP TO F3 IF BUSINESS, M1 IF TI]**
99. I can't recall **[SKIP TO F3 IF BUSINESS, M1 IF TI]**

### Perception of CRA - Fairness

F2. Thinking of your most recent experience with the CRA, and using a scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree, please rate the following statements. **[RANDOMIZE – PERMIT ONE RESSPONSE ONLY PER STATEMENT]**

**[SCALE 1 – 7] N/A**

- a. The outcome of the interaction was fair
- b. I think **[IF TAX INTERMEDIARY: my client's]****[IF BUSINESS: my business's]** issue was resolved in the right way
- c. I think the CRA has good policies and practices for dealing with issues

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- d. The CRA was able to respond adequately
- e. The CRA proved flexible in addressing the situation
- f. The CRA put the proper effort into resolving the issue

**F3. [ASK ONLY TO BUSINESS]** Does your business currently have to pay, or in the past did it have to pay any penalties or interest on unpaid amounts owing to CRA? **[PERMIT ONE CODE ONLY]**

- 1. Yes
- 2. No **[IF 'NO' MOVE TO M1]**

**F4.** In regards to penalties or interest the business owes (owed), please indicate how much you disagree or agree with each of the following statements **[IF F1=6 OR F1=99:** using the scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree.]. **[RANDOMIZE – PERMIT ONE RESPONSE ONLY PER STATEMENT]** **[SCALE 1 – 7] N/A**

- a. The penalty or interest was fair given the situation
- b. The penalty or interest was appropriate given the situation
- c. The penalty or interest was mild given the situation

## Motivations to pay taxes

**M1.** Please rate the following series of statements, using a scale of 1 to 7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree. We are asking for your opinion based on your general impressions of the CRA, whether from personal experience, or from what you have seen, read or heard. **[RANDOMIZE – PERMIT ONE RESPONSE ONLY PER STATEMENT]**

**[SCALE 1 – 7] N/A**

- a. I think most **[IF TAX INTERMEDIARY: clients]** **[IF BUSINESS: businesses]** would not report income on their tax returns, if **[IF TAX INTERMEDIARY: they receive it in cash]** **[IF BUSINESS: the business were cash based]**
- b. I think most **[IF TAX INTERMEDIARY: clients]** **[IF BUSINESS: businesses]** overstate their tax deductions
- c. To cheat on taxes can be justified
- d. I think paying taxes is a social responsibility
- e. If my **[IF TAX INTERMEDIARY: clients]** **[IF BUSINESS: business]** had the opportunity, **[IF TAX INTERMEDIARY: they]** **[IF BUSINESS: it]** would cheat on taxes
- f. Cheating on taxes is seen as acceptable behavior by **[IF TAX INTERMEDIARY: clients]** **[IF BUSINESS: peer businesses]**

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- g. I think the CRA is interested in catching those [IF BUSINESS: businesses] who make mistakes
- h. I think the CRA is interested in helping [IF BUSINESS: businesses] [IF TAX INTERMEDIARY: people] do the right thing

### E-Services

Next, please rate the following statements regarding electronic services, or e-services that the CRA provides such as 'My Business Account' or 'Represent A Client,' which lets the taxpayers view their tax and benefits information and manage their tax affairs online.

**E1.** Have you used the CRA's [IF BUSINESS: My Business Account] [IF TAX INTERMEDIARY: Represent A Client] secure online portal?

Yes

No [SKIP TO E2b]

**E2.** Using the scale of 1-7, where 1 means that you strongly disagree, 4 means that you neither agree nor disagree, and 7 means that you strongly agree, please rate the following statements regarding the CRA's secure e-services. [RANDOMIZE – PERMIT ONE RESPONSE ONLY PER STATEMENT]

[SCALE 1-7] N/A

- a. I think the CRA has enough safeguards in place to make me feel comfortable using [IF BUSINESS: My Business Account] [IF TAX INTERMEDIARY: Represent A Client]. Safeguards mean having digital protection mechanisms to protect confidentiality, integrity, and availability of systems and information
- b. I think the CRA does a fair job at protecting the information submitted through e-services
- c. I think CRA e-services meet the needs of Canadians
- d. Overall, I think CRA e-services are secure
- e. I think CRA e-services are accessible to every Canadian
- f. I have experience using other e-services such as online banking and online shopping
- g. I think the internet is a safe environment to use for tax related services

### Perceptions of CRA - Integrity

**D1.** Please continue with rating the following series of statements based on your general impressions of the CRA, whether from personal experience, what you have seen, read or heard. [RANDOMIZE – PERMIT ONE RESPONSE ONLY PER STATEMENT]

[SCALE OF 1-7] N/A

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- a. I think the CRA administers tax law to [IF BUSINESS: all businesses] [IF TAX INTERMEDIARY: everyone] in the same manner
- b. Overall, I think the CRA has fair procedures for dealing with problems
- c. I know I can access the CRA dispute processes on their website at any time
- d. I think the CRA is clear when it comes to its procedures
- e. I know I can look into the CRA's performance on its website
- f. I think the CRA has the proper safeguards in place to protect sensitive information
- g. I would feel comfortable with raising objections to the CRA, if [IF BUSINESS: my business] [IF TAX INTERMEDIARY: my clients] needed to
- h. I think the CRA behaves ethically and honestly when addressing tax law violations
- i. I think the CRA imposes fair penalties on wrongdoers

## 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.

**C1. [ASK ONLY IF BUSINESS]** 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]**

- 1 – Accommodation and food services
- 2 – Administrative and support
- 3 – Agriculture, forestry, fishing and hunting
- 4 – Arts, entertainment and recreation
- 5 – Construction
- 6 – Educational services
- 7 – Finance and insurance
- 8 – Health care and social assistance
- 9 – 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

**Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)**

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

**C2. [ASK ONLY IF TAX INTERMEDIARY]** What types of tax-related work does your business do on behalf of your clients? Please choose all that apply. [MULTIPLE RESPONSES ACCEPTED]

1 – Accounting

2 – Payroll

3 – Tax preparation

4 – Bookkeeping

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

99 – I would rather not say

**C3.** How long has your business been in operation? [PERMIT ONE CODE ONLY]

1 – Less than one year

2 – 1 to 2 years

3 – 3 to 5 years

4 – 6 to 10 years

5 – Over 10 years

99 – I would rather not say

**PRE-TEST ONLY: TO BE REMOVED AFTER PRE-TEST** [n = at least 10 in each official language]

PT1. Are there any questions in this survey that you found difficult to understand?

Yes

No

**IF YES: PT2.** Which questions did you find difficult to understand? **RECORD VERBATIM**

**That concludes the survey. Thank you very much for your thoughtful feedback. It is much appreciated.**

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

### Agence du revenu du Canada Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022) Questionnaire sur les entreprises et les intermédiaires fiscaux

---

#### Introduction

Bonjour/Hello, au nom de l'Agence du revenu du Canada, et conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels, Narrative Research mène un sondage de recherche. Le sondage suivant les enjeux actuels qui intéressent les Canadiens. If you prefer to complete the survey in English, please click on ENGLISH. [DIRIGE LE RÉPONDANT VERS LA VERSION ANGLAIS].

La participation à ce sondage est volontaire et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune influence sur votre relation avec le gouvernement. Vos réponses demeureront entièrement confidentielles, et nous vous assurons que vos réponses demeureront anonymes. Le sondage prend environ 10 à 15 minutes à remplir.

Cliquez sur **suivant** pour commencer le sondage.

Si vous avez des questions concernant ce sondage ou si vous souhaitez vérifier la légitimité de cette recherche, vous pouvez contacter **Kim Huang** à [kim.huang@cra-arc.gc.ca](mailto:kim.huang@cra-arc.gc.ca), ou visiter [canada.ca/por-cra](http://canada.ca/por-cra). Vous pouvez aussi laisser un message avec Narrative Research à 1-888-854-6555, quelqu'un vous rappellera.

#### Questionnaire de sélection

**A1.** Dans quelle province votre entreprise est-elle établie? [N'AUTORISE QU'UN SEUL CODE]

1. Alberta
2. Colombie-Britannique
3. Manitoba
4. Nouveau-Brunswick
5. Terre-Neuve-et-Labrador
6. Territoires du Nord-Ouest
7. Nouvelle-Écosse
8. Nunavut
9. Ontario
10. Île-du-Prince-Édouard
11. Québec
12. Saskatchewan
13. Yukon
14. Activités à l'échelle nationale/emplacements dans plusieurs régions
99. Préfère ne pas répondre

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

**A2.** Travaillez-vous avec des clients opérationnels sur des questions liées à l'impôt? **[N'AUTORISE QU'UN SEUL CODE]**

1. Oui **[SE QUALIFIE À TITRE D'INTERMÉDIAIRE FISCAL; PASSER À F1]**
2. Non

**A3.** Quel énoncé décrit le mieux votre type d'entreprise? **[N'AUTORISE QU'UN SEUL CODE]**

1. Une entreprise individuelle
2. Une société de personnes
3. Une entreprise constituée en société
99. Autre poste (fiducie, bienfaisance enregistré, sans but lucratif, coopérative) \_\_\_\_\_ **[TERMINER]**

**A4.** Dans votre entreprise, prenez-vous les décisions sur les questions suivantes ou contribuez-vous directement à ces prises de décisions? Veuillez sélectionner tous les choix qui s'appliquent à vous. **[PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES]**

1. Questions liées à l'impôt **[DOIT CHOISIR CETTE OPTION OU LE SONDAGE EST TERMINÉ]**
2. Paie
3. Préparation de la TPS/TVH
4. Tenue des comptes
99. Aucune de ces réponses **[TERMINER]**

**A5.** Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre position à l'entreprise? : **[PERMETTRE UN SEUL CODE]**

1. Président/directeur général/propriétaire
2. Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur
3. Comptable
4. Gestionnaire/agent de la paie
5. Gestionnaire
6. Commis comptable
7. Agent financier
98. Autre poste **[TERMINER]**
99. Préfère ne pas répondre **[TERMINER]**

**A6.** À combien s'élève votre revenu annuel approximativement? **[N'AUTORISE QU'UN SEUL CODE]**

1. Moins de 30 000 \$ **[REMERCIER ET TERMINER]**
2. De 30 000 \$ à moins de 500 000 de dollars
3. De 500 000 \$ à moins de 1 million de dollars
4. De 1 millions à moins de 4 millions de dollars
5. De 4 millions à moins de 10 millions de dollars
6. De 10 millions à moins de 20 millions de dollars
7. De 20 millions à moins de 50 millions de dollars
8. De 50 millions à moins de 250 millions de dollars
9. De 250 millions de dollars ou plus

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

**A7.** Combien d'employés travaillent pour votre entreprise AU Canada, y compris vous-même? Cela comprend les employés à temps plein et à temps partiel ainsi que les employés saisonniers, mais exclut les entrepreneurs et les sous-traitants. **[N'AUTORISE QU'UN SEUL CODE]**

1. 1
2. De 2 à 4
3. De 5 à 19
4. De 20 à 49
5. De 50 à 99
6. De 100 à 499
7. De 500 à 999
8. De 1000 ou plus

## Interaction avec de l'Agence

Merci de vos réponses à notre sondage. Ce sondage est **[Entreprises: axé sur les petites et moyennes entreprises]** **[TI : mené auprès d'intermédiaires fiscaux]** pour aider l'Agence à en apprendre davantage sur vos expériences.

**F1.** Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'Agence, ou a-t-elle communiqué avec **[IF BUSINESS : votre entreprise]** **[IF TAX INTERMEDIARY : vous pour un client]**, pour l'une des raisons suivantes? **Veillez indiquer celui que vous pensez le plus important.**

- **[LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE] [ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE]**
  1. Pour faire un appel **[SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : pour un client]. [POSER LA QUESTION F2]**
  - 2. Pour faire une demande d'allègement pour les contribuables **[SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : au nom d'un client]. [POSER LA QUESTION F2]**
  3. Pour résoudre un différend **[SI L'INTERMÉDIAIRE FISCAL : qu'un client a eu]** **[SI L'EM : que vous avez eu]** avec l'Agence. **[POSER LA QUESTION F2]**
  4. Pour faire une plainte liée au service. **[POSER LA QUESTION F2]**
  5. Passer un examen ou une vérification. **[POSER LA QUESTION F2]**
  6. Aucun des éléments ci-dessus **[PASSER TO F3 IF BUSINESS, M1 IF TI]**
  99. Je ne me souviens pas **[PASSER TO F3 IF BUSINESS, M1 IF TI]**

## Perceptions de l'équité de l'Agence

**F2.** En pensant à votre plus récente expérience avec l'Agence, et en utilisant une échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, veuillez évaluer les énoncés suivants. **[ALÉATOIRE] [AUTORISER UNE SEULE RÉPONSE PAR RELEVÉ]**

**[ÉCHELLE 1 - 7] S.O.**

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- a. Le résultat de l'interaction était équitable.
- b. Je pense que le problème de [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : mon client] [SI ENTREPRISE : mon entreprise] a été réglé de la bonne façon.
- c. Je pense que l'Agence a de bonnes politiques et pratiques pour régler les problèmes.
- d. L'Agence a été en mesure de répondre de manière appropriée.
- e. L'Agence a fait preuve de souplesse pour régler la situation.
- f. L'Agence a consenti l'effort nécessaire pour résoudre le problème.

**F3. [DEMANDER UNIQUEMENT AUX ENTREPRISE]** Votre entreprise a-t-elle actuellement, ou a-t-elle dû payer des pénalités ou des intérêts sur les montants impayés à l'Agence?

1. Oui
2. Non **[PASSER À M1]**

**F4.** En ce qui concerne les pénalités ou les intérêts que l'entreprise doit ou devait, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en désaccord ou en accord avec chacun des énoncés suivants **[SI F1 = 6 OU F1 = 99:** en utilisant l'échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes fortement en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.]

- a. La pénalité ou les intérêts étaient justes compte tenu de la situation.
- b. La pénalité ou les intérêts étaient appropriés compte tenu de la situation.
- c. La pénalité ou les intérêts étaient modérés compte tenu de la situation.

## Motivations pour payer l'impôt

**M1.** Veuillez évaluer les énoncés suivants sur une échelle de 1 à 7. Nous vous demandons votre opinion en fonction de vos impressions générales à l'égard de l'Agence, qu'il s'agisse de votre expérience personnelle, de ce que vous avez vu, lu ou entendu. **[ALÉATOIRE] [AUTORISER UNE SEULE RÉPONSE PAR RELEVÉ]**

[ÉCHELLE 1 - 7] S.O.

- a. Je pense que la plupart [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : des clients] [SI ENTREPRISE : des entreprises] ne déclarera pas leur revenu dans ses déclarations de revenus [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : s'il le reçoit en argent comptant] [SI ENTREPRISE : si les opérations de l'entreprise sont effectuées en espèces].
- b. Je pense que la plupart [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : des clients] [SI ENTREPRISE : des entreprises] déclarent trop de retenues d'impôt.
- c. La fraude fiscale peut être justifiée.

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- d. Je pense que le paiement de l'impôt est une responsabilité sociale.
- e. Si [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : mes clients avaient] [SI ENTREPRISE : l'entreprise avait] l'occasion, cela tricherait sur les impôts.
- f. La fraude fiscale est perçue comme un comportement acceptable par [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : les clients] [SI ENTREPRISE : les entreprises paires].
- g. Je pense que l'Agence souhaite attraper ceux [SI ENTREPRISE : les entreprises] qui commettent des erreurs.
- h. Je pense que l'Agence souhaite aider [SI ENTREPRISE : entreprises] [SI INTERMÉDIAIRES FISCAUX : les gens] à faire la bonne chose.

### Services électroniques

Ensuite, veuillez évaluer les énoncés suivants concernant les services électroniques que l'Agence fournit, comme « Mon dossier d'entreprise » ou « Représenter un client », qui permet aux contribuables de consulter leurs renseignements sur l'impôt et les prestations et de gérer leurs affaires fiscales en ligne.

**E1.** Avez-vous utilisé [SI ENTREPRISE : Mon dossier d'entreprise] [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : Représenter un compte client] de l'Agence?

- 1. Oui
- 2. Non **[PASSER À E2-b]**

**E2.** En utilisant l'échelle de 1 à 7, où 1 signifie que vous êtes fortement en désaccord, 4 signifie que vous n'êtes ni d'accord ni en désaccord, et 7 signifie que vous êtes tout à fait d'accord, veuillez évaluer les énoncés suivants en ce qui concerne les services électroniques sécurisés de l'Agence: **[ALÉATOIRE] [AUTORISER UNE SEULE RÉPONSE PAR RELEVÉ]**

[ÉCHELLE 1-7] S.O.

- a. Je pense que l'Agence a suffisamment de mesures de protection en place pour que je me sente à l'aise d'utiliser [SI ENTREPRISE : Mon dossier d'entreprise] [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : Représenter un compte client] Les mesures de protection signifient avoir des mécanismes de protection numériques pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des systèmes et des renseignements.
- b. Je pense que l'Agence fait un travail équitable pour protéger les renseignements soumis au moyen des services électroniques
- c. Je pense que les services électroniques de l'Agence répondent aux besoins des Canadiens
- d. Dans l'ensemble, je pense que les services électroniques de l'Agence sont sécurisés

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- e. Je pense que les services électroniques de l'Agence sont accessibles à tous les Canadiens
- f. J'ai de l'expérience dans l'utilisation d'autres services électroniques, comme les services bancaires et les achats en ligne
- g. Je pense qu'Internet est maintenant un environnement sécuritaire à utiliser pour les services liés à l'impôt

## Perceptions de l'intégrité de l'Agence

**D1.** Veuillez continuer à coter les énoncés suivants en fonction de vos impressions générales de l'Agence, que ce soit en fonction de votre expérience personnelle, de ce que vous avez vu, lu ou entendu, en utilisant une échelle de 1 à 7.

[ÉCHELLE DE 1-7] S.O.

- a. Je pense que l'Agence applique la loi fiscale à [SI les ENTREPRISE : toutes les entreprises] [SI LES INTERMÉDIAIRES FISCAUX : tout le monde] de la même façon.
- b. Dans l'ensemble, je pense que l'Agence a des procédures équitables pour régler les problèmes.
- c. Je sais que je peux accéder aux processus de règlement des différends de l'Agence sur son site Web en tout temps.
- d. Je pense que l'Agence est claire en ce qui concerne ses procédures.
- e. Je sais que je peux examiner le rendement de l'Agence sur son site Web.
- f. Je pense que l'Agence a mis en place les mesures de protection appropriées pour protéger les renseignements de nature délicate.
- g. Je me sentirais à l'aise de soulever des oppositions auprès de l'Agence, si [SI ENTREPRISE : mon entreprise] [SI INTERMÉDIAIRE FISCAL : mes clients] en éprouvait le besoin.
- h. Je pense que l'Agence se comporte de façon éthique et honnête lorsqu'elle traite les infractions aux lois fiscales.
- i. Je pense que l'Agence impose des pénalités équitables aux contrevenants.

## Profil de l'entreprise

Pour terminer, nous aimerions vous poser quelques questions à des fins purement statistiques. Soyez assuré que toutes vos réponses demeureront strictement anonymes et confidentielles.

**C1. [À DEMANDER SEULEMENT SI ENTREPRISE]** Dans quelle industrie ou quel secteur votre entreprise exerce-t-elle ses activités? Si elle exerce des activités dans plusieurs secteurs, veuillez indiquer le secteur d'activité principal. **[UNE SEULE RÉPONSE PERMISE]**

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

- 1 – Services d'hébergement et de restauration
- 2 – Administration et soutien
- 3 – Agriculture, foresterie, pêche et chasse
- 4 – Arts, spectacles et loisirs
- 5 – Construction
- 6 – Services d'enseignement
- 7 – Finance et assurances
- 8 – Soins de santé et assistance sociale
- 9 – Gestion de sociétés et d'entreprises
- 10 – Fabrication
- 11 – Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz
- 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 services d'assainissement
- 20 – Commerce de gros
- 21 – Industrie de l'information et industrie culturelle
- 98 – Un autre secteur (veuillez préciser votre secteur d'activité) [zone de texte ouverte : \_\_\_\_\_]
- 99 – Préfère ne pas répondre

**C2. [À DEMANDER SEULEMENT SI INTERMÉDIAIRE FISCAL]** Quels types de travaux liés à l'impôt votre entreprise effectue-t-elle au nom de vos clients? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. **[PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES]**

- 1 – Comptabilité
- 2 – Paie
- 3 – Préparation de déclarations
- 4 – Tenue des comptes
- 98 – Un autre type de tâche (veuillez préciser) [zone de texte ouverte : \_\_\_\_\_]
- 99 – Préfère ne pas répondre

**C3.** Depuis combien de temps votre entreprise est-elle en activité? **[N'AUTORISE QU'UN SEUL CODE]**

- 1 – Moins d'un an
- 2 – D'un à deux ans
- 3 – De trois à cinq ans
- 4 – De six à dix ans

## Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

5 – Plus de dix ans

99 – Préfère ne pas répondre

### Final SONDAGE-TEST SEULEMENT :

#### PT1 :

Ce sondage contenait-il des questions qui étaient difficile à comprendre?

- Oui
- Non

#### SI « OUI » EN PT1

#### PT2 :

Quelles questions étaient difficiles à comprendre selon vous? [NOTER MOT À MOT]

---

Voilà ce qui met fin à notre sondage. Merci beaucoup pour vos commentaires réfléchis. Nous vous en sommes fort reconnaissants.