



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Recherche d'entreprise annuelle 2021-2022

Composante qualitative

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Préparé par Narrative Research

Numéro du contrat SPAC : 46637-237617/001/CY

Valeur du contrat : 147 956,55 \$

Date d'attribution : 22 mars 2022

Date de livraison : Août 2022

Numéro d'inscription : POR 138-21

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

This report is also available in English.

Canada 

Recherche d'entreprise annuelle 2021-2022 – Composante qualitative

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Narrative Research

Septembre 2022

Le présent rapport présente les résultats de la recherche d'entreprise annuelle 2021-2022 – composante qualitative menée par Narrative Research au nom de l'Agence du revenu du Canada. Ce rapport présente les constatations des groupes de discussion en ligne qui ont eu lieu du 24 mai au 6 juillet 2022. Cette composante de la recherche comprenait un total de 30 groupes de discussion en ligne, à savoir 10 groupes avec chacun des trois publics cibles : les contribuables, les représentants des petites et moyennes entreprises et les intermédiaires. Deux groupes par public étaient composés de personnes dans chacune des cinq régions : Ouest, Ontario, Québec, Atlantique et régions éloignées. Dans la moitié des groupes, la discussion était axée sur les éléments de service, tandis que dans la deuxième moitié des groupes, la discussion était axée sur les éléments d'observation.

Cette publication est aussi disponible en français sous le titre:

2021-2022 Annual Corporate Research (ACR) – Qualitative Component

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

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

Numéro du catalogue : Rv4-126/3-2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-45530-3

Publications connexes (numéro d'inscription : POR 138-21) :

Numéro de catalogue : Rv4-126/3-2022E-PDF (Rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-45528-0

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2022.

Table des matières

	<u>Page</u>
Résumé exécutif	1
Renseignements généraux et objectifs de la recherche	1
Populations cibles.....	2
Méthodologie de recherche.....	2
Énoncé concernant la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource.....	3
Principales constatations.....	4
Introduction	12
Analyse détaillée – Grand public, PME et intermédiaires.....	13
Impressions par rapport à l’Agence.....	13
Préparation des déclarations de revenus	16
Services en ligne et sécurité	21
Expériences en matière de service	28
Éducation fiscale.....	34
Intégrité du régime fiscal.....	36
Économie clandestine	42
Observation à l’étranger.....	50
Divulgations volontaires	52
Attitudes à l’égard de la dette	54
Méthodologie de recherche.....	57
Public cible	57
Approche pour la recherche qualitative.....	57

Annexes :

Annexe A – Questions de recrutement

Annexe B – Guides du modérateur



Résumé exécutif

Narrative Research Inc.

Numéro du contrat : 46637-237617/001/CY

Numéro d'inscription de la ROP : 138-21

Date d'octroi du contrat : 22 mars 2022

Coût du contrat : 147 956,55 \$

Renseignements généraux et objectifs de la recherche

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

En 2021, un autre examen approfondi de la méthodologie a été effectué, et la recherche d'entreprise annuelle a été mise à jour afin de refléter les changements apportés aux priorités organisationnelles et aux thèmes liés à l'impôt, ainsi que les changements technologiques qui ont évolué depuis 2010. Le format remanié de la recherche d'entreprise annuelle comprendra un changement de conception, où, à la suite de l'achèvement du sondage quantitatif, un contrat de recherche qualitative distinct a été attribué pour mener des groupes de discussion portant sur le service et l'observation, avec des groupes sur une base annuelle. L'ajout annuel des groupes de services et d'observation permet d'explorer plus en détail les résultats de la composante du sondage précédent dans un contexte qualitatif après la période de production des déclarations de revenus, où les participants se souviennent de leurs expériences de production en fonction des expériences récentes.

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

Les thèmes suivants ont été examinés au cours de l'étude :

- réputation et impressions générales à l'égard de l'Agence;
- expérience de la production de déclarations de revenus;
- opinions concernant les communications et les interactions avec l'Agence;



- moyens de communication;
- attitudes à l'égard des services et attentes en matière de service (site Web, portails et communications);
- attitudes en ce qui a trait à l'observation, à l'économie clandestine et aux activités connexes.

Populations cibles

Il y avait trois publics cibles :

- **Contribuables particuliers** : Âgés de 18 ans ou plus et ayant résidé au Canada pendant au moins 1 an.
- **Petites et moyennes entreprises (PME)** : Entreprises de moins de 100 employés. Les participants comprenaient les décideurs d'entreprise ou les particuliers qui prennent part aux décisions liées aux questions fiscales d'entreprise, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :
 - président, PDG ou propriétaire;
 - administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur;
 - comptable;
 - gestionnaire/agent de la paie;
 - gestionnaire;
 - commis comptable;
 - agent financier.
- **Intermédiaires fiscaux (intermédiaires)** : Travaillant avec des PME clientes (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Méthodologie de recherche

Au total, 30 groupes de discussion en ligne ont été organisés, soit 10 séances avec chaque public cible. Le tableau suivant présente une répartition des groupes par public, région et langue.

Distribution des groupes de discussion						
	Anglais				Français	Total
	Ouest	Ontario	Atlantique	Nord	Québec	
Contribuables particuliers	2	2	2	2	2	10
Petites et moyennes entreprises	2	2	2	2	2	10
Intermédiaires	2	2	2	2	2	10
Total	6	6	6	6	6	30



Les séances au Québec ont été menées en français, tandis que toutes les autres séances se sont déroulées en anglais. Les séances de discussion de groupe en ligne ont eu lieu du 24 mai au 6 juillet 2022, et chaque séance a duré environ deux heures. Les gens d'affaires ont reçu un incitatif de 200 \$, tandis que les membres du grand public ont reçu une rémunération de 100 \$. En tout, 287 personnes ont été recrutées au moyen de panels et de la composition numérique aléatoire, et 240 personnes ont participé aux séances.

Le présent rapport présente les constatations détaillées de la partie qualitative de cette étude. Il convient de faire preuve de prudence dans l'interprétation des résultats de cette étude, car la recherche qualitative est uniquement directionnelle, et les résultats ne sont pas statistiquement extrapolables. Les résultats qualitatifs ne peuvent pas être attribués à l'ensemble des populations étudiées, quel que soit le degré de confiance.

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

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Narrative Research, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique*. Plus précisément, les résultats n'abordent pas les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis et les cotes de performance d'un parti politique ou de son chef.

Peter MacIntosh
Dirigeant principal de la recherche et partenaire
Narrative Research
pmacintosh@narrativeresearch.ca
902-493-3832



Principales constatations

Impressions par rapport à l'Agence

Les opinions de l'Agence sont neutres à modérément positives, ayant diminué par rapport à des recherches semblables menées avant la pandémie. Sur le plan positif, le professionnalisme et l'attitude amicale des agents de l'Agence et les améliorations continues apportées aux services en ligne appuient principalement les impressions favorables. L'accès et la fonctionnalité améliorés aux portails sécurisés, Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client sont reconnus et appréciés pour la commodité et les transactions en temps opportun.

Les problèmes liés au service téléphonique ont surtout contribué aux sentiments négatifs. Ces problèmes comprenaient les longs temps d'attente, les appels interrompus ou non retournés et transférés à plusieurs agents. Autres problèmes : Renseignements contradictoires fournis et long délai d'attente pour le versement des paiements en trop et la résolution des problèmes. Les opinions étaient généralement uniformes dans l'ensemble des publics cibles, même si les PME, et encore plus les intermédiaires, s'attendent à un service plus rapide au téléphone et à un accès plus facile aux agents expérimentés. Les intermédiaires ont également demandé des améliorations à Représenter un client, notamment en ce qui concerne l'accès aux comptes des clients.

Préparation des déclarations de revenus

Les contribuables particuliers et les PME sont légèrement plus susceptibles de compter sur une autre personne, ou une personne à l'extérieur de l'entreprise, pour produire leur déclaration de revenus. Souvent, la décision de faire appel à un préparateur de déclarations de revenus professionnel ou expérimenté est fondée sur une plus grande assurance de la qualité, évitant ainsi des erreurs potentiellement coûteuses dans la production de déclarations de revenus. De plus, le fait de compter sur une personne qui connaît bien les lois fiscales offre une plus grande assurance que toutes les prestations et tous les crédits disponibles sont accessibles. De plus, en cette année marquée par la pandémie de COVID-19, les PME ont une volonté de rester concentrées sur l'exploitation de leur entreprise.

Les contribuables particuliers déclarent généralement produire leur déclaration de revenus à temps pour éviter les pénalités ou pour recevoir une déclaration plus rapidement, et très peu d'expériences ont eu une incidence sur leur capacité à ne pas produire leur déclaration à temps, sauf dans les situations où l'accès aux documents ou aux reçus requis a été retardé par un employeur, un ancien conjoint ou l'Agence.

Les opinions sont partagées quant à la façon dont la production d'une déclaration de revenus a changé au cours des dernières années. Bien que les produits logiciels d'impôt soient perçus comme étant améliorés, les exigences accrues de l'Agence en matière de renseignements et de documents à l'appui, ainsi que la modification des prestations et des déductions, ont amené certains contribuables particuliers et PME à dire que le processus est plus difficile qu'avant.



Bien que l'Agence soit considérée comme reconnaissant le besoin d'accessibilité des services, l'accent mis sur le déplacement des services en ligne est considéré comme limitant l'accès à certains contribuables canadiens. Parfois, l'Agence est également perçue comme manquant de souplesse dans les options disponibles pour le paiement de l'impôt.

Services en ligne et sécurité

Services en ligne :

Pour tous les publics cibles, Internet est un outil important pour les communications, la tenue de dossiers et les finances personnelles et commerciales, y compris la production de déclarations de revenus et l'accès aux renseignements. Les participants de tous les groupes cibles utilisaient déjà largement Internet ou ont généralement constaté qu'ils l'utilisaient davantage au cours des dernières années. Par commodité, les contribuables particuliers déclarent compter en grande partie sur Internet pour leurs finances personnelles, notamment en ce qui concerne les services bancaires, le paiement de factures et les achats au détail, mais moins pour accéder à leurs renseignements fiscaux au moyen de Mon dossier, et encore moins pour accéder à d'autres services gouvernementaux. Les PME et les intermédiaires signalent également une dépendance accrue à l'égard d'Internet pour les activités commerciales, car les fonctionnalités améliorées ont facilité leur travail, y compris l'accès aux renseignements fiscaux au moyen de Mon dossier d'entreprise et de Représenter un client.

Services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client :

La connaissance des portails en ligne de l'Agence est élevée dans l'ensemble des publics cibles, même si l'utilisation varie. Bien que de nombreux contribuables particuliers aient configuré leur compte Mon dossier, la plupart d'entre eux y accèdent seulement une ou deux fois par année pour vérifier le statut d'une déclaration de revenus ou d'un paiement de prestations, ou pour accéder à leur avis de cotisation. Mon dossier est de plus en plus bien considéré comme étant facile à utiliser maintenant que le processus d'ouverture de session est simplifié.

L'utilisation de Mon dossier d'entreprise et de Représenter un client est plus élevée chez les PME, et encore plus chez les intermédiaires qui comptent tous fortement sur ces outils. Les PME utilisent le plus souvent les activités comme l'examen des soldes, l'examen des renseignements sur les crédits, la TPS et l'impôt sur le revenu appliqués, ou l'accès à la boîte aux lettres. La plateforme est considérée comme conviviale une fois qu'elle est familière, mais des suggestions ont été faites pour inclure un tableau de bord pour résumer les activités les plus récentes. Les intermédiaires, qui utilisent fréquemment Mon dossier d'entreprise et Représenter un client, aimeraient avoir la capacité de modifier l'adresse ou les renseignements bancaires de leurs clients commerciaux sur les portails, lorsque la permission est accordée, et ils aimeraient également avoir des fonctionnalités en ligne plus avancées, comme télécharger des documents plus volumineux ou permettre des signatures électroniques.

Mis à part les portails en ligne, les PME et les intermédiaires sont susceptibles d'utiliser l'outil de paiement électronique de l'Agence, IMPÔTNET TPS/TVH, Inscription en direct des entreprises et Joindre un document ou Soumettre un document. L'utilisation de l'application BizApp ARC est peu fréquente.



L'approche de l'Agence à l'égard de la technologie et de la sécurité :

En ce qui a trait à son utilisation de la technologie, l'Agence est considérée comme étant à jour et à la pointe de la technologie, même si elle n'est pas perçue comme étant à la fine pointe de la technologie. Les contribuables particuliers ont des opinions plus favorables à cet égard que les PME et les intermédiaires. Néanmoins, l'organisation est perçue comme ayant un meilleur rendement que les autres ministères et organismes du gouvernement, bien qu'elle soit à la trappe derrière les institutions financières. Les problèmes de navigation avec le site Web de l'Agence et l'indisponibilité des outils ou des fonctions en ligne avancés (comme un robot de clavardage) peuvent contribuer à des perceptions négatives de l'organisation en ce qui concerne sa connaissance de la technologie.

Du point de vue de la sécurité, il y a une confiance générale dans les portails clients de l'Agence, bien que les participants de tous les publics reconnaissent le risque de menaces à la sécurité et ne voient rien en ligne comme étant entièrement sécurisé. Ce sentiment général s'étend également à d'autres aspects du travail de l'Agence, et on croit que les mesures de protection nécessitent une attention et une amélioration continues.

Expérience en matière de services :

Canaux de communication :

Bien que les intermédiaires utilisent divers canaux lorsqu'ils interagissent avec l'Agence, les contribuables particuliers et les PME se fient principalement au site Web de l'Agence et à la communication téléphonique personnelle avec un employé, et, dans une moindre mesure, à Mon dossier d'entreprise pour les PME.

Téléphone : Le téléphone est un moyen courant d'interagir avec l'Agence, et bien que le service fourni par les agents soit apprécié, le long temps d'attente et l'incapacité des PME, et plus particulièrement des intermédiaires, à accéder à des experts spécialisés figurent parmi les points de frustration les plus importants. Le service téléphonique automatisé de l'Agence n'est pas largement utilisé ou connu et est peu attrayant parmi les PME et les intermédiaires.

Courrier : Les contribuables particuliers déclarent que la correspondance qu'ils reçoivent par la poste ou en ligne provient principalement de l'Agence ou est requise par l'Agence pour certaines opérations, plutôt que d'être la forme de communication privilégiée des clients. Bien que la rapidité de la communication et la tenue de dossiers soient perçues comme des avantages des communications en ligne, il y a une crainte que quelque chose puisse être omis si les courriels ou les portails en ligne de l'Agence ne sont pas consultés fréquemment. Bon nombre des représentants des PME qui participent aux séances, surtout ceux des petites organisations, ouvrent le courrier qui est adressé à l'entreprise, y compris le courrier reçu de l'Agence. Bien que les interactions avec le courrier soient peu fréquentes, il y a toujours une préférence pour le courrier par commodité ou par habitude, ou selon les exigences de l'Agence, et pour attirer l'attention, être accessible et plus sécuritaire. C'est notamment le cas pour les



avis de cotisation, même si ce document est disponible en ligne. Cela semblait être motivé par le désir de classer facilement les documents importants.

Attributs des services :

On considère que la prestation de services de l'Agence est demeurée en grande partie inchangée au cours des dernières années, l'accès par téléphone (le temps nécessaire pour joindre un agent) étant toujours un problème, tandis que l'expérience avec les agents demeure positive. On reconnaît que les services en ligne se sont améliorés. Peu importe la méthode utilisée pour interagir avec l'Agence, plusieurs attributs de service sont les plus recherchés pour tous les publics cibles :

- **Connaissances/expertise/exactitude** : On s'attend à ce que l'Agence fournisse des conseils d'expert, des renseignements exacts et des directives appropriées en réponse aux demandes de renseignements. Cela s'avère particulièrement important pour les intermédiaires.
- **Compassion/patience/compréhension/écoute/empathie** : Le sentiment d'être écouté et compris est une considération importante et une démonstration de respect, ce qui est apprécié dans l'ensemble des publics cibles, mais surtout pour les contribuables particuliers et les intermédiaires.
- **Professionalisme** : Recevoir un service de façon professionnelle est particulièrement important pour les PME et les intermédiaires.
- **Convivialité/efficacité/utilité** : La simplicité et la facilité d'utilisation des différents outils disponibles, ainsi que la compréhension des renseignements fournis sont importantes, surtout pour les contribuables particuliers et les PME qui ne sont pas aussi bien informés des lois fiscales. Le service rapide et la résolution rapide des demandes de renseignements ou des problèmes sont également considérés comme des considérations importantes.

Éducation fiscale

L'éducation fiscale est considérée comme essentielle dans le cadre de l'amélioration de la littératie financière des contribuables, et il s'agit d'un domaine où l'Agence devrait jouer un rôle. Les renseignements les plus importants à transmettre comprennent ce qui suit : Comment remplir une déclaration de revenus, les crédits et les prestations disponibles, les responsabilités des contribuables, la façon dont les impôts perçus sont redistribués (services reçus), ainsi que des sujets plus vastes sur la littératie financière, comme la planification financière et l'épargne. Les intermédiaires croient également que des renseignements devraient être fournis sur les exigences lors de la création d'une entreprise, surtout dans les secteurs qui ont une incidence sur la production de déclarations de revenus. La réalisation de l'éducation fiscale dans le cadre du programme d'études secondaires était considérée comme la meilleure façon d'améliorer les connaissances des contribuables, tandis que pour les entreprises, on estimait que les documents en ligne et les tutoriels en personne seraient les meilleurs.



Intégrité du régime fiscal

Aborder les enjeux de l'inobservation :

Parmi les six exemples d'évitement fiscal présentés, la production d'une déclaration de revenus inexacte a été considérée comme la plus grave parmi les contribuables particuliers et les PME, car il s'agit d'un acte frauduleux délibéré qui entraîne des conséquences graves. Le deuxième exemple le plus grave pour les contribuables particuliers consistait à ne pas déclarer de revenus provenant d'un Airbnb, tandis que les PME avaient tendance à choisir leur deuxième choix en fonction du montant d'argent en cause. Pour déterminer lesquelles des activités étaient les plus graves, les contribuables particuliers ont souvent tenu compte du montant d'argent en cause, de la mesure dans laquelle l'activité était consciente ou délibérée, de la mesure dans laquelle elle était traçable ou facile à détecter (et, par conséquent, de la probabilité d'être pris sur le fait) et de l'incidence de l'activité sur les autres. Pour les PME, le facteur décisif était souvent le montant des bénéfices en cause ou les impôts évités avec des montants plus élevés ajoutant à la gravité de la mesure.

Transactions en cryptomonnaie :

Les PME et les intermédiaires ont habituellement peu de connaissances sur la cryptomonnaie et les répercussions fiscales. Les PME ont tendance à se tourner vers leurs intermédiaires pour obtenir de l'aide, qui à leur tour se tournent vers l'Agence pour obtenir des conseils et des réponses.

Niveau de fraude perçu :

Les trois groupes cibles étaient d'avis que la plupart des contribuables remplissent leurs déclarations de revenus de façon honnête et paient leur juste part, même si les contribuables à revenu élevé sont considérés comme ayant les ressources nécessaires pour tirer parti des échappatoires fiscales. Toutefois, on croyait toujours que les entreprises d'argent, comme les gens de métier, ceux qui gagnent des pourboires dans les restaurants (serveurs et barmans) et les entreprises de soins personnels, comme les coiffeurs, étaient celles qui pourraient (et le feraient) sous-déclarer les revenus en espèces. Mis à part la possibilité de répercussions directes, comme des poursuites ou des amendes, les répercussions de la fraude fiscale mentionnées comprenaient moins d'argent pour les services publics, un fardeau fiscal accru pour les autres et, bien entendu, l'injustice de la situation.

Signaler un cas de fraude fiscale :

Parmi les contribuables particuliers et les PME, il y a une grande réticence à signaler l'évasion fiscale personnelle ou commerciale, même lorsqu'elle est certaine, par crainte de juger injustement la situation. Les gens estiment généralement que ce que les autres font n'est pas de leurs affaires, avec une certaine croyance qu'il peut y avoir des circonstances atténuantes qui peuvent expliquer la fraude, surtout pour les ménages à faible revenu. Une préoccupation à l'égard de la vie dans un endroit où les gens se signaleraient les uns des autres a également été exprimée. En général, l'acceptation du comportement chez les contribuables individuels était plus acceptée que chez les entreprises. Les participants n'étaient pas certains de la façon de signaler ce type de situation, mais en y réfléchissant, ils avaient l'impression qu'ils passeraient par l'Agence ou un autre ministère du gouvernement.



Expérience de vérification :

Les intermédiaires qui ont fait l'objet de vérifications au nom des clients estiment que la majorité des cas ont été bien traités. Plusieurs personnes ont fait remarquer que les personnes les plus âgées et les plus expérimentées de l'Agence étaient bien informées et raisonnables dans leur approche. Des améliorations au processus de vérification ont été suggérées, notamment pour informer les nouveaux arrivants du processus lui-même et pour les rassurer sur le fait que la vérification n'aurait pas d'incidence sur leur capacité à rester au Canada, ce qui permettrait de prolonger le délai de réponse des clients ou de raccourcir le délai de réponse de l'Agence, veillant à ce que les vérificateurs soient au courant des principes comptables modernes et permettant aux intermédiaires de coordonner la vérification directement avec l'Agence avec la permission d'un client.

Économie clandestine

Définition :

Le concept de l'économie clandestine est généralement compris ou mentionné par mener des activités « under the table » par des participants anglais. Les participants francophones sont plus familiers avec le terme « travail au noir » ou « sous la table ». On a estimé qu'il était plus courant dans les industries de la construction et des services, avec de petites entreprises, et où les transactions en espèces sont courantes. Dans l'ensemble des publics cibles, il y a peu de connaissances ou de compréhension de ce que fait l'Agence pour régler la situation. Le sentiment général parmi les contribuables particuliers et les PME est que l'Agence déploie des efforts pour s'attaquer au problème, tandis que les intermédiaires sont plus critiques à l'égard de l'efficacité de l'Agence à régler le problème. En général, lorsqu'il s'agit de petits montants, l'affectation des ressources de l'Agence pourrait ne pas valoir la peine étant donné la faible période de récupération.

Renseignements accessibles au public :

Le consensus général dans l'ensemble des groupes cibles est que l'utilisation de renseignements accessibles au public, y compris les renseignements sur les médias sociaux, est acceptable, car l'Agence applique les lois fiscales, pourvu que les constatations soient obtenues auprès d'une source publique. Par exemple, le fait d'être « ami » pour obtenir plus de renseignements n'était pas considéré comme approprié. Les participants ont également mis en garde que tout ce qui est vu en ligne n'est pas toujours vrai. Par conséquent, un nouvel article coûteux aurait pu simplement être emprunté pour une photo et ne pas être détenu par la personne.

« Gros gibier » et « petit gibier » :

Il y avait une compréhension générale des termes « gros gibier » et « petit gibier » dans tous les groupes cibles. Les gros gibiers sont généralement considérés comme ayant recours plus fréquemment aux mesures d'évitement fiscal. Bien que cela ne soit pas considéré comme illégal, cela suscite l'envie et la frustration. Il y avait peu de renseignements sur les récits médiatiques au sujet de l'observation et peu de



preuves que quoi que ce soit avait été fait avec les renseignements. Cela dit, il y a généralement un désir d'en apprendre davantage sur les efforts déployés par l'Agence pour faire respecter l'observation.

Éducation :

On s'attend à ce que l'Agence éduque le public sur l'observation fiscale, notamment au secondaire ou au moyen d'une campagne d'éducation du public. Cela a été jugé nécessaire pour réduire au minimum la fraude, mais aussi les déclarations erronées découlant du fait que les contribuables et les entreprises ne comprennent pas entièrement les lois fiscales. Encore une fois, l'information sur les services et les prestations que les Canadiens reçoivent de leurs impôts a été jugée comme contribuant à une meilleure observation.

Évitement fiscal et évasion fiscale :

Il y a un bon niveau de compréhension entre tous les groupes cibles entre les termes « évasion fiscale » et « évitement fiscal », les deux étant perçus comme ayant des niveaux de gravité différents. Bien que l'évasion fiscale soit considérée comme illégale, l'évitement fiscal est considéré comme légitime. Peut-être par conséquent, l'évasion fiscale est considérée comme une infraction beaucoup plus grave que l'évitement fiscal, même si les deux sont considérés comme offrant des avantages injustes aux grandes entreprises et aux Canadiens plus fortunés. Très peu de choses sont vues ou entendues au sujet des particuliers ou des entreprises faisant l'objet d'une enquête ou d'une condamnation pour fraude fiscale, même si ce type de renseignements suscite un certain intérêt.

Observation à l'étranger

Bien que le concept des paradis fiscaux à l'étranger soit familier, il y a peu d'exemples précis au cours des dernières années. De nombreuses personnes supposent que l'Agence fait de son mieux pour régler le problème, même si on en sait très peu sur la façon de procéder. Certains ne sont pas prêts à accorder à l'Agence le bénéfice du doute en raison du manque de preuves des résultats.

Divulgations volontaires

On a présenté aux participants un scénario dans lequel ils découvriraient qu'ils ou leur client, dans le cas des intermédiaires, avaient une dette fiscale de 1 000 \$ de deux ans avant qu'ils résultent d'une erreur de bonne foi. On leur a demandé comment ils réagiraient dans cette situation. Bien que tous les intermédiaires conseillent à leur client de modifier leur déclaration de revenus pour indiquer le revenu négligé, certaines PME demanderaient conseil à leur comptable avant de signaler la situation à l'Agence (mais paieraient toujours) et les contribuables particuliers le déclareraient généralement, surtout si un montant plus élevé est en cause. Les risques d'amendes et le fait que l'Agence enquêterait sur les déclarations de revenus des années précédentes étaient un facteur à prendre en considération pour de nombreuses personnes et un facteur dans leur choix de déclarer ou non l'erreur. Bien que les intentions de remboursement soient fortes au niveau 1 000 \$, elles étaient encore plus fortes au niveau 10 000 \$.



Dans l'ensemble, la connaissance du Programme des divulgations volontaires est faible, mais dans l'ensemble des groupes cibles, le consensus était qu'il s'agissait d'un programme raisonnable à mettre en place.

Attitudes à l'égard de la dette

Une dette fiscale est considérée comme importante et semblable à une dette due à la banque qui devrait être payée rapidement. Il y a une connaissance mitigée des options de paiement pour l'impôt dû, et un consensus général sur le fait que des options plus flexibles devraient être disponibles et que tous les contribuables devraient avoir accès aux mêmes options.



Introduction

Contexte

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

En 2021, un autre examen approfondi de la méthodologie a été effectué, et la recherche d'entreprise annuelle a été mise à jour afin de refléter les changements apportés aux priorités organisationnelles et aux thèmes liés à l'impôt, ainsi que les changements technologiques qui ont évolué depuis 2010. Le format remanié de la recherche d'entreprise annuelle comprendra un changement de conception, où, à la suite de l'achèvement du sondage quantitatif, un contrat de recherche qualitative distinct a été attribué pour mener des groupes de discussion portant sur le service et l'observation, avec des groupes sur une base annuelle. L'ajout annuel des groupes de services et d'observation permet d'explorer plus en détail les résultats de la composante du sondage précédent dans un contexte qualitatif après la période de production des déclarations de revenus, où les participants se souviennent de leurs expériences de production en fonction des expériences récentes.

Objectifs de recherche

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

Les thèmes suivants ont été examinés au cours de l'étude :

- réputation et impressions générales à l'égard de l'Agence;
- expérience de la production de déclarations de revenus;
- opinions concernant les communications et les interactions avec l'Agence;
- moyens de communication;
- attitudes à l'égard des services et attentes en matière de service (site Web, portails et communications);
- attitudes en ce qui a trait à l'observation, à l'économie clandestine et aux activités connexes.



Analyse détaillée – Grand public, PME et intermédiaires

Impressions par rapport à l'Agence

Impressions par rapport à l'Agence

Les opinions de l'Agence sont mitigées et se regroupent généralement autour du point neutre ou un peu plus haut et semblent avoir été touchées de façon négative par la COVID-19 par rapport aux recherches précédentes. Bien que des améliorations soient apportées aux services en ligne, le principal problème demeure le temps d'attente pour joindre un agent.

Contribuables particuliers :

Les impressions générales à l'égard de l'Agence ont été évaluées à l'aide d'un tableau simple présentant une échelle allant de négatif à positif, avec un point neutre au milieu. De plus, on a demandé aux participants d'imaginer une échelle correspondante qui allait de 0 à 100 et dont 50 était le point neutre. Lorsque cette même technique a été utilisée dans le cadre de recherches précédentes, la réponse avait tendance à être neutre ou à mi-chemin dans la section positive. Au cours de cette année, la tendance des cotes était plus faible, et de nombreux membres du grand public ont donné des cotes qui ont chuté dans la moitié inférieure de l'échelle. Certains d'entre eux se situent dans la fourchette 20 sur 100.

Dans la plupart des groupes du grand public, il y avait deux ou trois participants qui ont donné des cotes de 60 à 70, certaines étant même un peu plus élevées. Toutefois, lors de la séance de l'Ouest sur l'observation, personne n'était au-dessus du point médian de son évaluation de l'Agence. Les cotes inférieures étaient souvent liées à plusieurs problèmes répétés :

- Longs temps d'attente pour joindre un agent par téléphone (plus d'une heure dans de nombreux cas).
- L'appel téléphonique a été interrompu après une longue attente, ce qui a nécessité la reprise de l'ensemble du processus.
- Le fait d'être transféré à un ou plusieurs agents supplémentaires avant de répondre à une question avec des temps d'attente supplémentaires au fur et à mesure que les transferts sont effectués, et la nécessité de réexpliquer la situation à chaque agent.
- Recevoir des renseignements différents de la part de différents employés de l'Agence.
- Long temps d'attente pour le versement des paiements en trop ou pour résoudre les problèmes.

La plupart des cotes neutres à positives ont été expliquées par le professionnalisme et la gentillesse des agents de l'Agence, les améliorations apportées au service en ligne et l'absence de problèmes négatifs personnellement.



PME :

Les cotes pour les PME avaient également tendance à se regrouper autour du point médian de l'échelle (environ 50), mais comme c'était le cas pour le grand public, il y avait habituellement deux ou trois participants qui ont donné des cotes aussi élevées que 70 ou même 80. Habituellement, il y avait aussi un ou deux participants qui ont donné une cote inférieure (de 20 à 25). Les participants à la séance sur les régions éloignées de l'Est étaient semblables, car ils étaient principalement regroupés autour de la partie neutre de l'échelle (50) et avaient une cote inférieure de 20, mais dans ce cas, il n'y avait pas de cotes plus élevées.

Les personnes qui ont accordé des cotes plus élevées ont souvent décrit des interactions positives avec le personnel de l'Agence qui a été utile pour répondre à toutes leurs questions. Mon dossier d'entreprise et les tâches qui peuvent être accomplies en ligne ont été mentionnés comme des améliorations qui ont contribué à des cotes plus élevées.

Autrement, les critiques des PME étaient très semblables à celles relevées par le grand public et portaient principalement sur les très longs temps d'attente pour joindre un agent. Cette question a été fortement soulevée par au moins quelques participants à chaque séance et a semblé causer une plus grande frustration de la part des PME que celle du grand public. Un deuxième point de frustration qui avait tendance à être mentionné par seulement un ou deux participants par séance était le temps qu'il fallait pour recevoir un mot de passe mis à jour lorsqu'ils étaient verrouillés de leur compte. D'autres commentaires ont renforcé les points soulevés par les participants aux séances du grand public et comprenaient des appels interrompus (avec la nécessité de recommencer) et des renseignements incohérents fournis par l'Agence. La fréquence de ces derniers commentaires était beaucoup plus faible que le nombre de fois où les temps d'attente ont été mentionnés.

Intermédiaires :

Les intermédiaires de l'Ouest et de l'Ontario ont offert des cotes qui se situaient généralement dans la fourchette de 60 à 70 ou un peu plus élevées, tandis que pour les séances de l'Atlantique et des régions éloignées de l'Est et de l'Ouest, les cotes étaient généralement autour du point neutre, ou légèrement positives. Les intermédiaires du Québec ont offert des cotes plus variées, allant du point médian entre négatif et neutre, à mi-chemin entre neutre et positif.

Malgré certaines cotes plus élevées, les commentaires et les problèmes décrits par les intermédiaires étaient très semblables à ceux offerts par d'autres groupes cibles. Des frustrations à l'égard du temps d'attente pour joindre un agent ont été exprimées et transférées à différents agents pour obtenir une réponse. Habituellement, les intermédiaires ont une meilleure connaissance du régime fiscal que les contribuables particuliers ou les PME, et le fait de devoir d'abord passer par une ligne générale pour toutes les demandes de renseignements, où un agent ne peut souvent pas les aider avec leurs questions plus spécialisées, ajoute à leur temps d'attente global pour accéder à une réponse. Un autre commentaire différent a été fourni de la part des intermédiaires indiquant qu'on leur donne, ainsi que leurs clients, des délais précis et souvent courts pour répondre à l'Agence avec des demandes de renseignements, mais l'Agence est alors beaucoup plus lente à répondre ou à résoudre un problème.



Domaines affichant un rendement plus élevé

Il y a eu certaines différences entre les groupes cibles lorsqu'on a demandé aux participants ce que l'Agence fait bien, mais une chose qui a été mentionnée de façon constante dans la plupart des séances était l'amélioration continue des services en ligne.

Contribuables particuliers :

Dans l'ensemble des séances à l'intention des contribuables particuliers, la discussion sur ce que l'Agence fait déjà bien était axée sur les services en ligne et la technologie. Plus précisément, cela comprenait la possibilité d'ouvrir une session dans Mon dossier au moyen de sa banque, mais en général, les participants ont mentionné qu'il était plus facile et plus rapide de faire les choses en ligne. Cela signifiait également des remboursements plus rapides, ce qui a permis à quelques personnes de décrire l'Agence comme étant plus efficace.

Une participante à la séance d'observation en Ontario a fait des commentaires sur la façon dont l'Agence a communiqué avec elle relativement aux prestations pour enfants (les multiples méthodes de communication utilisées) et elle a même pensé que des messages texte avaient été utilisés. Plusieurs participants ont formulé des commentaires sur l'utilité du personnel de l'Agence une fois qu'ils ont été joints.

PME :

Bon nombre des éléments mentionnés par les PME que « l'Agence fait bien » portaient également sur les capacités en ligne. La capacité d'obtenir un code d'accès envoyé immédiatement sur leur téléphone (au lieu de l'option de courrier) a été régulièrement mentionnée et grandement appréciée. L'accès à l'information sur le site Web et à l'information d'une personne dans Mon dossier d'entreprise avec tout cela en un seul endroit et facilement accessible a également été noté. Plusieurs participants aux séances des experts en la matière ont également formulé des commentaires sur l'utilité du personnel de l'Agence et quelques-uns ont formulé des commentaires favorables sur les mesures de sécurité supplémentaires prises pour protéger leurs renseignements personnels.

Intermédiaires :

Les intermédiaires, en raison de leurs interactions plus fréquentes et plus complexes avec l'Agence, ont également constaté une amélioration des capacités en ligne. Ils apprécient la commodité des diverses choses qui peuvent maintenant être effectuées en ligne et semblent généralement vouloir voir d'autres capacités à l'avenir. Ils ont aimé qu'un code de sécurité leur permette de travailler pendant une période plus longue (8 heures). Ils ont également formulé des commentaires positifs au sujet du personnel avec qui ils interagissent à l'Agence. Lors de la séance d'observation de l'Ouest, il y a eu un commentaire général au sujet du personnel qui indiquait que les renseignements étaient généralement bons la première fois et que le niveau d'exactitude était bon. Au cours de la séance d'observation de la région de l'Atlantique, les vérificateurs ont été complimentés pour leur niveau de connaissances et le personnel des



biens des non-résidents à Charlottetown a également été décrit comme de bonnes personnes qui ont été très instructives.

Secteurs où des améliorations pourraient être apportées

Le point le plus souvent mentionné et apparemment le plus important du service de l'Agence est le temps passé à attendre au téléphone pour joindre un agent. À cela s'ajoute l'expérience du premier agent joint qui n'est pas toujours en mesure de répondre à la question, ce qui fait en sorte que l'appelant doit attendre de nouveau.

Contribuables particuliers :

Les contribuables avaient tendance à offrir moins de détails par rapport aux autres groupes cibles à ce stade. Les temps d'attente au téléphone étaient un problème, mais moins que pour les PME et les intermédiaires – probablement parce que les contribuables particuliers tentent de joindre l'Agence moins souvent que les deux autres groupes. Des commentaires ont été formulés pour faciliter la production de déclarations (puisque l'Agence a déjà accès à la plupart des renseignements dont le contribuable a besoin pour produire sa déclaration). Il a également été suggéré lors de la séance sur les services de l'Ontario de faire plus d'efforts pour recouvrer les impôts qui sont dus.

PME :

Les participants aux séances des PME se sont concentrés sur leurs principaux enjeux alors qu'ils discutaient des points à améliorer. Bien entendu, cela comprenait la réduction du temps d'attente au téléphone. Il comprenait également des commentaires sur les agents qui disent qu'ils (ou quelqu'un d'autre) rappelleront le client, mais cela ne se produisait pas. La formation des agents afin qu'ils soient plus en mesure de répondre sans devoir transférer l'appel à un autre agent a été suggérée, ce qui réduirait également le problème des différents agents qui offrent des solutions différentes à la même question.

Intermédiaires :

Les intermédiaires se sont également concentrés sur les temps d'attente pour un agent au téléphone. Ils ont également demandé des améliorations à Représenter un client (cela faisait référence aux clients plus âgés dans une situation de fiducie) afin que l'intermédiaire soit en mesure de voir toutes les communications qui ont lieu entre l'Agence et le client.

Préparation des déclarations de revenus

Expérience et processus actuels

Les contribuables particuliers et les PME sont divisés quant à savoir s'ils produisent leurs propres déclarations de revenus ou s'ils demandent à quelqu'un d'autre de les préparer, et un peu plus de personnes demandent de l'aide. Des opinions mitigées sont exprimées quant à savoir si le processus a changé au cours des dernières années.



Contribuables particuliers :

Parmi les contribuables particuliers, il semble y avoir un peu plus de participants (un peu plus de la moitié du groupe) qui comptent sur quelqu'un d'autre pour produire leurs déclarations de revenus à leur place, qu'il y en a qui préparent et produisent leurs propres déclarations de revenus. Les exceptions sont au Québec et en Ontario, où tous les contribuables de chacun de ces groupes, sauf un, ont compté sur quelqu'un d'autre. On compte sur diverses ressources pour remplir les déclarations de revenus, y compris les sociétés de production de déclarations de revenus ou de comptabilité, un service fourni par un employeur, un ami, un membre de la famille ou une personne-ressource ayant de l'expérience en matière de production de déclarations de revenus. La principale raison de s'appuyer sur un professionnel de l'impôt est de se fier à son expertise pour comprendre le régime fiscal et d'être plus confiant que la production de déclarations de revenus se fera sans erreur et en gardant à l'esprit le meilleur intérêt financier des contribuables. En effet, un certain nombre de participants estiment que le fait de se fier à un professionnel de l'impôt permet de s'assurer que toutes les prestations et toutes les déductions applicables seront demandées. En allant à un préparateur de déclarations de revenus expérimenté, il y a aussi moins de stress et d'inquiétude, cela permet de gagner du temps, et cela est perçu comme étant plus pratique dans l'ensemble. La commodité et l'exhaustivité offertes sont très attrayantes pour de nombreuses personnes.

Les contribuables particuliers qui choisissent de produire leur propre déclaration de revenus comptent principalement sur des logiciels spécialisés, dont bon nombre sont accessibles gratuitement. Ceux qui utilisent ces programmes les trouvent généralement pratiques et faciles à utiliser, surtout s'ils ont été utilisés par le passé. La plupart de ces contribuables particuliers n'ont constaté aucun changement dans le niveau de difficulté à produire leur déclaration de revenus au cours des dernières années. Seuls quelques-uns ont l'impression que le processus est plus complexe, compte tenu des prestations et des déductions supplémentaires ou changeantes.

Peu importe qui prépare l'impôt sur le revenu des contribuables, presque tous les participants aux séances de la population générale ont indiqué qu'ils produisent leur déclaration à temps pour éviter les pénalités ou obtenir une déclaration de revenus plus rapidement.

On a demandé aux contribuables particuliers s'ils avaient des circonstances personnelles qui avaient une incidence sur leur capacité à produire leur déclaration de revenus ou à accéder aux prestations. Très peu d'entre eux ont signalé ce genre de situations dans l'ensemble des groupes. Dans quelques cas, l'accès à Mon dossier a été bloqué à la suite de tentatives d'accès frauduleuses, ce qui a obligé le contribuable à attendre que l'Agence enquête sur le problème et envoie un nouveau code d'accès, quatre à six semaines plus tard, ce qui a retardé sa production temps. Dans un autre cas, un contribuable a mentionné que lorsqu'un couple est séparé, mais qu'il a la garde partagée de ses enfants, il est nécessaire de prouver que les parents vivent à des adresses distinctes pour recevoir l'allocation canadienne pour enfants, ce qui nécessite la collaboration des deux parents pour remplir la demande pour le bénéficiaire. Ce contribuable a mentionné que son ancien conjoint n'a pas fourni les renseignements requis à temps, ce qui a retardé la réception des prestations. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un obstacle en soi, quelques participants ont



mentionné que des circonstances stressantes ont eu une incidence sur leur capacité à produire leur déclaration à temps, y compris le stress découlant de la compréhension des répercussions fiscales des prestations liées à la COVID-19 reçues, et la date limite de production des déclarations de revenus étant en même temps que la séance d'examen de l'école postsecondaire.

PME :

Dans la plupart des séances des PME, les participants ont été répartis entre ceux qui ont une autre personne pour préparer leurs déclarations de revenus et ceux qui assument la tâche à l'interne, tandis que dans la région de l'Atlantique, le travail a été effectué principalement par une personne à l'extérieur de l'organisation, tandis que dans le groupe de l'Ouest, la plupart des PME déclarent qu'un employé de l'entreprise est responsable de remplir et de produire les déclarations de revenus de l'organisation. Les représentants des PME ont présenté des raisons semblables à celles exprimées par les contribuables particuliers pour demander à un professionnel de l'impôt de produire leurs déclarations de revenus d'entreprise et, en général, ils semblaient être plus convaincus des avantages de faire appel à un professionnel. L'assurance de la qualité et l'évitement de ce qui pourrait être des erreurs coûteuses, en plus de l'accès à toutes les prestations et tous les crédits disponibles, sont des considérations importantes dans leur choix. De plus, en particulier en cette année marquée par la pandémie de COVID-19, ces gens ont une volonté et un besoin de rester concentrés sur l'exploitation de leur entreprise. Ceux qui utilisaient un logiciel d'impôt pour produire leur déclaration de revenus étaient généralement très positifs à ce sujet et ont convenu qu'il était devenu plus facile à utiliser.

Il y a des opinions mitigées parmi les PME en ce qui concerne la façon dont la production d'une déclaration de revenus a changé. Bien que bon nombre d'entre eux, notamment dans le groupe du Québec, estiment que le processus et le niveau de complexité sont demeurés les mêmes, surtout lorsqu'ils font affaire avec un préparateur de déclarations de revenus professionnel, quelques-uns dans d'autres groupes ont remarqué une augmentation des exigences de l'Agence en matière de renseignements et de documents à l'appui, ce qui les amène à dire que le processus est plus difficile qu'auparavant. Bon nombre des PME de plus petite taille, qui utilisent un logiciel pour remplir et produire leur propre déclaration de revenus, ont mentionné que le processus est devenu plus facile grâce aux améliorations apportées au logiciel d'impôt.

On a demandé aux PME de déterminer ce qu'ils considéraient comme les plus grands défis lorsqu'ils font affaire avec l'Agence. De loin, le temps d'attente au téléphone est considéré comme le principal point de frustration dans l'ensemble des groupes. Le fait d'être mis en attente, parfois pendant des heures, est considéré par les PME comme un coût pour leur entreprise, car cela empêche l'employé d'effectuer d'autres tâches. Toutefois, quelques représentants de PME ont mentionné que le service de rappel s'est amélioré.

Il a également été mentionné que lorsqu'on aborde l'Agence avec une question ou une situation complexe, la réponse peut être différente en fonction de l'agent de l'Agence concerné, ce qui cause de la confusion chez les PME qui ne sont pas certaines de l'orientation à prendre. Un exemple d'une situation plus complexe a été décrit lors de la séance des PME de l'Ouest au cours de laquelle un participant a



mentionné qu'il traitait l'importation de produits et des droits imposés sur ces articles. Deux participants ont formulé des commentaires à ce sujet. L'un d'entre eux a mentionné avoir été transféré à plusieurs employés plus âgés de l'Agence et n'a toujours pas obtenu des renseignements exacts, et l'autre a mentionné que des renseignements différents étaient fournis par les courtiers en douanes et l'Agence. D'autres points de frustration comprennent la difficulté à naviguer sur le site Web de l'Agence, l'exigence selon laquelle les renseignements sur la paie doivent être soumis au milieu du mois, tandis que la déclaration de la TPS est prévue à la fin du trimestre, le retard dans les versements d'acomptes provisionnels étant indiqué sur le portail à partir du temps de paiement et augmentation du fardeau administratif associé à la production de déclarations de revenus.

Intermédiaires :

Les longs temps d'attente et les retards dans le traitement d'une demande sont également considérés par les intermédiaires comme les plus grands défis auxquels font face leurs clients opérationnels lorsqu'ils font affaire avec l'Agence. Un manque de connaissance ou de compréhension des lois fiscales cause également un certain nombre de défis aux PME selon les intermédiaires. Notamment, l'hésitation des PME à faire confiance à l'Agence pour offrir un service équitable et souple est également signalée par certains intermédiaires, qui estiment qu'il s'agit de l'une des principales raisons pour lesquelles les PME se tournent vers eux pour fournir des explications ou s'occuper du suivi auprès de l'Agence. On a également estimé que le temps écoulé entre le moment où une mesure est prise (comme un paiement d'impôt) et le moment où les communications sont envoyées aux clients peut causer de la confusion ou un stress excessif chez les PME clientes. Par exemple, une lettre de recouvrement peut être envoyée à un client après qu'un paiement a été effectué, ce qui a été perçu par les intermédiaires comme étant probable en raison d'un processus automatisé d'envoi de lettres. Il a été estimé que l'Agence pourrait améliorer sa relation avec les petites entreprises en permettant aux agents d'enregistrer des notes dans leur dossier, de sorte que tous les agents aient accès à l'historique des transactions, et en augmentant la sensibilisation aux lois fiscales en général et aux éléments précis (comme les formulaires) chez les propriétaires de petites entreprises. L'amélioration de la convivialité de son site Web était une autre suggestion visant à fournir un outil convivial pour les renseignements propres aux PME. La simplification du niveau de langage utilisé dans la communication a également été perçue comme nécessaire pour mieux servir les PME.

Les intermédiaires sont les plus susceptibles d'être confrontés à des difficultés lorsqu'ils travaillent avec des clients de petites entreprises en ce qui a trait à leur manque de connaissance ou de compréhension des lois fiscales et à une mauvaise tenue des registres, ce qui signifie qu'une grande partie de leur temps est consacré à fournir des conseils de base à ces clients sur ce qui peut ou ne peut pas être fait, ou aborder la mésinformation. De nombreux propriétaires de petites entreprises ne sont pas non plus au fait de la technologie, ce qui a une incidence sur la capacité des intermédiaires à accéder à leur compte. Un autre point de frustration est que certains propriétaires d'entreprise ne comprennent pas les exigences de la propriété d'une entreprise, comme la nécessité de s'inscrire à la TPS avant de la percevoir, ce qui a une incidence sur leur production de déclarations de revenus.



En ce qui concerne les propres défis des intermédiaires lorsqu'ils font affaire avec l'Agence, le manque d'accès facile et rapide à des agents informés et expérimentés (palier 2) est un important point de frustration, de même que le temps d'attente pour que leur appel soit répondu. Le fait que l'agent de l'Agence n'a pas accès aux renseignements historiques sur le dossier d'un client est également un point de frustration pour les intermédiaires, qui doivent expliquer de nouveau la situation pour chaque nouvel agent avec qui ils parlent. Des problèmes liés à l'accès autorisé au compte d'un client ont également été mentionnés, comme la capacité d'agir au nom d'une petite entreprise cliente à la suite du décès d'un administrateur. La question de savoir si certaines dépenses d'emploi sont permises ou non est parfois remise en question par les intermédiaires, comme celles liées à la vérification du casier judiciaire et aux visas de travail. Un intermédiaire a mentionné que les services en personne ou les boîtes de dépôt ne sont pas disponibles depuis la pandémie, ce qui fait en sorte qu'il est plus difficile pour lui ou ses clients de produire leurs déclarations de revenus.

Une meilleure utilisation de la technologie au cours des dernières années a rendu le processus de production des déclarations de revenus des entreprises plus facile pour les intermédiaires, malgré les problèmes constants liés à la communication avec les agents en temps opportun. Un intermédiaire a également mentionné que les remboursements et les avis de cotisation sont émis plus rapidement que par le passé, même si les retards demeurent longs dans le traitement des redressements des déclarations de revenus par l'Agence. Un autre intermédiaire a mentionné que certains des formulaires nécessitent plus de renseignements (comme le formulaire de crédit d'impôt pour personnes handicapées), ce qui rend le processus plus long.

Accessibilité

Bien que l'Agence soit considérée comme reconnaissant le besoin d'accessibilité des services, l'accent mis sur le déplacement des services en ligne est considéré comme limitant l'accès à certains contribuables canadiens. Parfois, l'Agence est également perçue comme manquant de souplesse dans les options disponibles pour le paiement de l'impôt.

Contribuables particuliers :

On a demandé aux contribuables s'ils croyaient que l'Agence en faisait assez pour s'assurer que ses services sont également offerts à tous les Canadiens, et ce qu'elle pourrait faire différemment. Bien que la plupart des participants n'aient pas formulé d'opinion définitive à cet égard, quelques-uns ont indiqué que la transition vers les services en ligne et la difficulté accrue à accéder aux services par téléphone favorisent ceux qui ont accès à la technologie et ceux qui sont plus compétents en matière de technologie. Cela malgré le fait que les personnes ayant accès à la technologie en ligne ont trouvé que l'accès à l'Agence s'était amélioré en raison de l'amélioration de l'accès en ligne. Le fait que le service téléphonique soit toujours disponible a été considéré par certains comme démontrant la volonté de l'Agence de demeurer accessible à la plupart, sinon à tous, des contribuables canadiens. Dans quelques cas seulement, les participants ont l'impression que l'Agence n'est pas suffisamment souple dans les options offertes aux contribuables pour payer les impôts dus, pour ceux qui sont dans une situation financière plus difficile. Un participant a mentionné que les nouveaux arrivants qui pourraient ne pas



comprendre l'anglais ou le français sont désavantagés en ce qui concerne l'accès aux renseignements ou aux conseils de l'Agence ou au sujet du régime fiscal.

Correspondance de l'Agence

Il y a une appréciation générale de la fréquence de la correspondance avec l'Agence parmi les contribuables particuliers. Il y a également une appréciation générale du fait que la correspondance est électronique. Même si une minorité est préoccupée par le fait que des correspondances importantes pourraient être manquées. Parmi les PME, les propriétaires participent souvent au traitement du courrier reçu de l'Agence.

Contribuables particuliers :

De nombreux participants aux séances du grand public se souviennent avoir reçu de la correspondance de l'Agence, principalement en ligne. L'exception est au Québec, où aucun des participants ne se souvient avoir reçu des avis de l'Agence. Ceux qui utilisent les outils en ligne de l'Agence ont indiqué avoir reçu des avis, des avis de nouvelle cotisation et diverses autres communications de l'Agence dans leur boîte de réception de Mon dossier. Les participants apprécient généralement le niveau de communication (pas trop souvent) et l'utilité des communications fournies. Un avantage couramment cité de la correspondance au moyen de Mon dossier est la rapidité de la communication et la capacité de sauvegarder toutes les communications en un seul endroit pour faciliter la consultation.

Il y a eu certaines préoccupations concernant la dépendance excessive à l'égard des communications électroniques et la crainte qu'un courriel soit omis ou que la personne ne vérifie pas ses courriels fréquemment. Cela est particulièrement préoccupant pour les renseignements importants (nécessitant une mesure ou un paiement à titre d'exemple). Quelques-uns pensaient qu'un courriel et une lettre physique seraient utiles.

PME :

La plupart des PME ont indiqué qu'ils ouvraient le courrier qui leur est adressé, ou qu'un adjoint administratif ou un gestionnaire des opérations. Dans les petites entreprises, cela était plus susceptible d'être fait par le propriétaire. De même, les communications de l'Agence sont généralement traitées par le propriétaire de l'entreprise pour les petites opérations, ou dirigées vers l'employé des finances, de la comptabilité ou de la tenue de livres pour les entreprises de taille moyenne. Quelques propriétaires de petites entreprises ont mentionné que lorsque des lettres ont été perdues ou mal traitées par leurs employés par le passé, ils ouvrent maintenant tout le courrier avant de le réacheminer à l'interne.

Services en ligne et sécurité

Habitudes en ligne

Internet est un outil important pour les communications, la tenue de dossiers et les finances personnelles et commerciales, y compris la production de déclarations de revenus et l'accès aux renseignements. Les



participants de tous les groupes cibles utilisaient déjà largement Internet ou ont généralement constaté qu'ils l'utilisaient davantage au cours des dernières années.

Contribuables particuliers :

Par commodité, les contribuables particuliers déclarent compter en grande partie sur Internet pour leurs finances personnelles, notamment en ce qui concerne les services bancaires, le paiement de factures et les achats au détail. Dans une moindre mesure, bien que de plus en plus au cours des dernières années, les contribuables particuliers utilisent Mon dossier pour accéder aux renseignements sur les prestations et produire leurs déclarations de revenus. Bien que la réalisation d'opérations financières en ligne n'ait pas été considérée comme quelque chose de nouveau pour la plupart des gens, la pandémie semble avoir accéléré la dépendance à Internet, notamment par commodité, et pour fournir un accès plus facile et plus rapide aux services. Les longs temps d'attente pour le service en personne ou le service téléphonique, combinés avec moins d'emplacements en personne, ont amené de nombreuses personnes à effectuer des transactions en ligne. Cela dit, l'accès aux services gouvernementaux en ligne est moins courant étant donné que ces plateformes sont considérées comme moins conviviales.

PME et intermédiaires :

Au cours des dernières années, notamment depuis le début de la pandémie, les PME et les intermédiaires ont augmenté leur dépendance à l'égard d'Internet pour les communications, la tenue de registres et les transactions commerciales. Cela s'étend également à la production et à la production de déclarations de revenus des entreprises, et presque toutes les PME effectuent ces déclarations en ligne. Les intermédiaires ont fait remarquer que l'utilisation des fonctions en ligne, comme le remplissage automatique et l'authentification en deux étapes une fois par jour plutôt que par transaction, a facilité leur travail. L'accès plus facile aux renseignements des clients en ligne a également facilité le travail des préparateurs de déclarations de revenus.

Services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client

La connaissance et l'utilisation de Mon dossier, de Mon dossier d'entreprise et de Représenter un client sont élevées, malgré la fréquence d'utilisation variable. Les opinions de ces portails sont favorables.

Contribuables particuliers :

Les participants des groupes de contribuables étaient au courant de Mon dossier et avaient principalement créé leurs propres comptes. Ils ont généralement utilisé ce compte, mais pas avec la même fréquence que les PME ou les intermédiaires. Le compte est principalement consulté une ou deux fois par année pour vérifier le statut d'une déclaration de revenus ou d'un paiement de prestations, pour examiner leur avis de cotisation ou pour voir l'admissibilité au crédit pour la TPS. En ce qui concerne les fonctions supplémentaires, quelques participants aimeraient pouvoir voir leur cotisation au compte d'épargne libre d'impôt (CELI) en temps réel sur Mon dossier. Bien que l'utilisation semble modérée dans l'ensemble des séances en anglais, elle semble plus faible au Québec, où les contribuables particuliers considèrent qu'il est difficile d'accéder à Mon dossier, surtout si un mot de passe est oublié ou si les



renseignements de vérification ne sont pas facilement accessibles, et parce qu'ils trouvent qu'il est difficile de naviguer.

Bien que cet outil soit largement utilisé pour obtenir des renseignements et pour produire des déclarations de revenus, il est moins utilisé pour communiquer avec l'Agence. Mis à part le groupe des contribuables au Québec, le portail est de plus en plus bien considéré pour sa facilité d'accès et sa facilité d'utilisation, et bon nombre d'entre eux ont exprimé le désir d'augmenter les offres de services en ligne de l'Agence. Les opinions de Mon dossier se sont en partie améliorées au cours des dernières années en raison d'un processus d'ouverture de session plus simplifié, dans le cadre duquel des questions de sécurité, des authentifications multifacteur ou le choix d'ouvrir une session avec des renseignements bancaires sont maintenant utilisés, au lieu de l'ancien processus consistant à devoir attendre pour recevoir un nouveau mot de passe par la poste, au besoin. Certains remettent en question la nécessité d'ajouter les questions de sécurité, compte tenu de la confiance qu'ils ont dans les autres méthodes d'authentification utilisées. En général, toutefois, les participants étaient reconnaissants des diverses mesures adoptées par l'Agence pour protéger leurs renseignements, même si certaines d'entre elles étaient perçues comme rendant un peu moins pratique l'accès à leur compte. Quelques contribuables particuliers ont indiqué qu'ils étaient reconnaissants d'avoir été avisés de la dernière fois que leur compte a été consulté, à titre de mesure de sécurité supplémentaire. En ce qui concerne l'accès à l'avis de cotisation, seulement quelques-uns dans chaque groupe préfèrent le recevoir par la poste par habitude, ou pour conserver une copie imprimée au dossier.

PME :

La connaissance de Mon dossier d'entreprise ou de Représenter un client est élevée parmi les PME et, bien que les PME aient tendance à utiliser le compte plus fréquemment que les contribuables, leur utilisation est nettement inférieure à celle des intermédiaires. Cela est particulièrement vrai pour ceux qui comptent sur un préparateur de déclarations de revenus externe. Bien que certaines PME laissent leur préparateur de déclarations de revenus pour accéder à Mon dossier d'entreprise, d'autres accèdent au portail sur une base mensuelle. Les activités comme l'examen des soldes, les renseignements sur les crédits, la TPS et l'impôt sur le revenu appliqués, ou l'accès à leur boîte aux lettres sont les plus déclarées comme étant l'utilisation de Mon dossier d'entreprise.

Bon nombre des PME et la plupart des intermédiaires ont communiqué avec l'Agence au moyen de Mon dossier d'entreprise ou de Représenter un client par le passé. Seulement quelques PME et encore moins d'intermédiaires choisissent de recevoir leur avis de cotisation par la poste plutôt que d'y accéder en ligne, principalement par habitude et d'avoir une copie imprimée au dossier.

Les PME étaient d'avis que Mon dossier d'entreprise n'était pas convivial au début, bien qu'il soit plus facile à utiliser après avoir pris connaissance de l'outil. Il a été suggéré d'inclure un tableau de bord présentant un résumé des activités, une mise à jour sur le compte et des avis de communications qui compléteraient les alertes par courriel. Du point de vue de la sécurité, la plupart des PME font confiance aux portails clients de l'Agence, même s'ils reconnaissent le risque de menaces à la sécurité, car on a estimé que rien n'est sécurisé à 100 % en ligne.



On a demandé aux participants de déterminer lesquels des six services en ligne précis de l'Agence ils ont utilisés. Parmi les PME, les paiements électroniques, IMPÔTNET TPS/TVH, Inscription en direct des entreprises et Joindre un document ou Soumettre un document ont été utilisés par environ la moitié des participants. Même si l'application mobile BizApp ARC était rarement utilisée dans tous les emplacements, le service Préremplir ma déclaration (disponible au moyen d'un logiciel d'impôt homologué) était couramment utilisé dans le groupe des PME de l'Ouest, mais pas ailleurs.

Intermédiaires :

La connaissance de Mon dossier d'entreprise et Représenter un client est également très élevée parmi les intermédiaires et leur utilisation est généralement beaucoup plus élevée que les autres groupes cibles. Bon nombre d'entre eux y ont accès tous les jours et même plusieurs fois par jour pendant qu'ils travaillent pour leurs clients. Les intermédiaires connaissent bien les portails clients de l'Agence et les utilisent fréquemment pour accéder aux renseignements de leurs clients. Bien que Mon dossier d'entreprise et Représenter un client soient considérés comme plutôt faciles à utiliser, certains problèmes ont été signalés. Bon nombre d'entre eux ont suggéré qu'il devrait y avoir un moyen plus facile pour le préparateur de déclarations de revenus de modifier l'adresse ou les renseignements bancaires des clients commerciaux sur les portails, avec la permission du client. Un participant aimerait que la limite de téléchargement unique soit supérieure à dix pages, d'autant plus que certains des formulaires, comme le crédit d'impôt pour personnes handicapées, sont plus longs. Quelques-uns aimeraient voir une meilleure utilisation et intégration des signatures électroniques. Un intermédiaire a indiqué que les renseignements sur la TVH et la TPS sont difficiles à comprendre et ne sont pas en ordre, tandis qu'un autre intermédiaire aimerait que les services électroniques soient étendus au traitement des déclarations pour les clients décédés, mais un autre a suggéré que l'Agence mette en œuvre un processus de confirmation pour aviser la réception de documents ou les dossiers affichés par les clients ou les intermédiaires.

Comme les autres groupes cibles, du point de vue de la sécurité, la plupart des intermédiaires font confiance aux portails clients de l'Agence, même s'ils reconnaissent aussi que rien n'est absolument sécurisé en ligne.

Lorsque les intermédiaires ont déterminé les services en ligne qu'ils ont utilisés, presque tous ont utilisé le service Joindre un document ou Soumettre un document, le service Préremplir ma déclaration et IMPÔTNET TPS/TVH, tandis qu'Inscription en direct des entreprises et les paiements électroniques ont été utilisés par de nombreuses personnes dans chaque groupe. Personne n'a déclaré avoir utilisé l'application mobile BizApp ARC.



Protection des renseignements

On a confiance dans la capacité de l'Agence à protéger les renseignements personnels et d'entreprise des contribuables, même si on croit que les mesures de protection nécessitent une attention et une amélioration continues. Il y a aussi une croyance commune qu'aucun système n'est totalement sécuritaire.

Contribuables particuliers :

On a indiqué aux contribuables particuliers que la protection des renseignements personnels et des renseignements sur les contribuables est une priorité pour l'Agence, et des mesures de protection strictes sont en place pour veiller à ce que ces renseignements soient protégés contre les accès non autorisés. En fonction de cette prémisse, une discussion s'est est suivi pour évaluer leur niveau de confort à l'égard des caractéristiques de sécurité.

Bien qu'ils reconnaissent que les transactions en ligne ne sont jamais entièrement sécurisées, les participants de tous les groupes croient généralement que leurs renseignements personnels ou d'entreprise sont en sécurité auprès de l'Agence. Il y a un niveau de confiance relativement élevé dans la capacité du gouvernement fédéral à protéger les renseignements, malgré le rappel des bases de données des gouvernements qui ont été piratées au cours des dernières années. Pour la plupart, toutefois, il s'agit de devoir faire confiance au gouvernement par nécessité plus que par choix, et il faut reconnaître la nécessité de communiquer des renseignements personnels à l'Agence dans le cadre de la production de déclarations de revenus.

Bien que de nombreux contribuables particuliers et PME ne soient pas en mesure de déterminer de nombreuses activités ou outils utilisés par l'Agence qui contribuent à leur sentiment de confiance, quelques-uns ont fait référence au processus d'ouverture de session amélioré pour Mon dossier, y compris l'authentification multifacteur, les courriels d'avis d'accès, et la nécessité de fournir des renseignements de la déclaration de revenus pour réinitialiser un mot de passe, à titre d'exemples de mesures de sécurité du gouvernement. Quelques contribuables particuliers ont également fait remarquer que la capacité d'ouvrir une session à l'aide de renseignements bancaires démontre que l'Agence applique un niveau de sécurité plus élevé que ce qui est habituellement utilisé par d'autres sites transactionnels en ligne. La connaissance du service de courriel d'alerte de l'Agence pour aviser les utilisateurs de Mon dossier lorsque des changements sont apportés à leur compte est modérée à faible.

Il y a confiance dans ce que fait l'Agence pour protéger les renseignements personnels, mais avec la croyance que l'amélioration continue est importante. Quelques participants ont également mentionné que l'Agence devrait accroître la sensibilisation aux outils de protection mis à la disposition des contribuables.

Les contribuables particuliers ne sont généralement pas certains de la façon dont ils aborderaient la situation s'ils croyaient avoir été victimes d'un vol d'identité. Certains tenteront de communiquer d'abord avec l'Agence, tandis que d'autres communiqueront avec leur institution financière pour obtenir des renseignements sur la marche à suivre, ou avec les organismes de crédit. Un contribuable se tournerait



vers la police pour signaler l'incident, tandis qu'un autre communiquerait avec un membre de la famille qui connaît mieux la technologie.

Lorsqu'on a demandé si l'Agence expliquait bien sa façon de fonctionner aux Canadiens, en parlant de l'idée de transparence dans les processus, la discussion s'est élargie, passant de la protection des activités personnelles et commerciales à la façon dont l'Agence fonctionne en tant qu'organisation plus globalement. Les opinions ont été principalement influencées par les expériences en matière de service personnelles, et de nombreux contribuables ont l'impression que l'Agence ne traite pas les problèmes en gardant à l'esprit ce qui est le mieux pour le contribuable et, par conséquent, peut ne pas être totalement transparente dans le traitement de chaque situation. On a également l'impression que le régime fiscal n'est pas expliqué de façon simple sur les formulaires de déclaration de revenus et sur le site Web de l'Agence, ce qui donne également l'impression que l'organisation n'est pas entièrement transparente.

PME :

Comme pour les contribuables particuliers, il y a une sensibilisation limitée parmi les PME des fonctions de sécurité offertes par l'Agence, à l'exception de certaines fonctions pour accéder à Mon dossier d'entreprise. Ce groupe a également confiance que ses renseignements d'entreprise sont sécurisés auprès de l'Agence, même s'ils reconnaissent également que rien n'est entièrement sécurisé en ligne. Néanmoins, les PME font confiance à l'Agence pour se tenir au courant des fonctions de sécurité.

Les PME réagiraient à peu près de la même façon que les contribuables particuliers s'ils croyaient avoir été victimes d'un vol d'identité, en s'adressant d'abord à l'Agence ou à leur institution financière, mais en essayant également de trouver des renseignements sur le site Web de l'Agence sur la façon de régler la situation, en appelant leur courtier d'assurance, leur comptable ou leur préparateur de déclarations de revenus, communiquer avec la police ou effectuer une recherche générale en ligne pour savoir ce qu'il faut faire.

En raison du manque de renseignements démontrant le contraire, les PME sont d'avis que l'Agence fait généralement un bon travail en faisant preuve de transparence. Cela dit, de nombreux participants à ces groupes ont exprimé le souhait que les renseignements soient disponibles en termes simples, surtout pour expliquer les processus liés à l'impôt, les caractéristiques de sécurité et les menaces potentielles à la sécurité.

Intermédiaires :

Les intermédiaires sont généralement plus confiants dans la capacité de l'Agence à protéger les renseignements personnels, et ils sont plus au courant des diverses mesures de sécurité en place. De plus, beaucoup apprécient que l'authentification multifacteur s'applique à une période précise, plutôt qu'à chaque transaction, ce qui leur permet de travailler plus facilement sur les comptes de plusieurs clients sans avoir besoin d'une vérification continue.



Les intermédiaires croient généralement que l'Agence fait tout ce qu'elle peut pour détecter et prévenir le vol d'identité dans le système fiscal, malgré quelques participants qui croient le contraire. Peu importe le niveau de confiance des intermédiaires, on croit généralement que l'Agence doit continuellement améliorer ses mesures de sécurité pour protéger les renseignements personnels des contribuables, surtout en ligne. Dans l'ensemble, les intermédiaires croient que, de façon générale, l'Agence fait un bon travail pour être transparente avec les contribuables, malgré la complexité du système et des processus.

Approche de l'Agence à l'égard de la technologie

L'Agence est considérée de façon positive en ce qui concerne son utilisation de la technologie, même si elle n'est pas perçue comme étant à la fine pointe de la technologie.

Contribuables particuliers :

On a demandé aux participants de tous les publics s'ils percevaient l'Agence comme étant moderne et à jour ou désuète en ce qui concerne la technologie et les services. En général, l'Agence est perçue par les contribuables particuliers comme étant au point en matière de technologie, étant davantage une adepte et non considérée comme étant à l'avant-garde. Il y a une reconnaissance pour les efforts déployés par l'organisation pour améliorer l'accès en ligne à l'information et aux services au moyen de Mon dossier, et pour les mesures de sécurité mises en place pour protéger les renseignements personnels des contribuables. De plus, bien que l'Agence ne soit pas perçue comme harmonisant son utilisation de la technologie avec ce qui est fait par les institutions financières, elle est perçue comme étant plus performante que les autres ministères et organismes du gouvernement.

Les problèmes liés à la navigation sur le site Web jettent une image négative sur l'utilisation de la technologie par l'Agence de la façon la plus efficace possible. En ce qui concerne l'amélioration de la technologie, un contribuable particulier a suggéré un processus d'ouverture de session plus simplifié pour accéder à Mon dossier, tandis qu'un autre contribuable aimerait que le portail soit accessible au moyen d'une application. Quelques autres participants ont recommandé de mieux éduquer le public sur les pratiques et les services en ligne de l'Agence, à la fois pour accroître l'utilisation et pour établir davantage l'engagement de l'organisation à utiliser la technologie de façon constructive. Toutefois, il y a également eu une certaine appréciation du fait que l'Agence ne s'éloigne pas de ce que certains pourraient considérer comme des technologies plus anciennes (comme le télécopieur) à mesure que de nouvelles technologies sont adoptées, car certains clients continueront d'utiliser ces technologies plus anciennes.

PME :

Les PME sont plus critiques à l'égard de la capacité de l'Agence à suivre le rythme de la technologie, compte tenu de leur dépendance à l'égard du télécopieur comme méthode de communication, de la complexité du site Web de l'Agence et du manque d'outils modernes, comme un service de robot conversationnel. Il a également été suggéré de permettre le paiement direct au moyen d'une plus grande variété d'institutions financières et d'un service de courriel sécurisé.

Intermédiaires :



Les intermédiaires sont également critiques quant à la capacité de l'Agence à se tenir au courant de la technologie. Bien qu'ils reconnaissent les améliorations apportées aux portails en ligne – Mon dossier d'entreprise et Représenter un client – la complexité de la navigation sur le site Web de l'Agence transmet l'image d'une organisation qui ne se tient pas au courant des pratiques exemplaires en ligne.

Expériences en matière de service

Type d'interaction

Bien que les intermédiaires utilisent tous les canaux lorsqu'ils interagissent avec l'Agence, les contribuables particuliers et les PME se fient principalement au site Web de l'Agence et à la communication personnelle avec un employé, et, dans une moindre mesure, à Mon dossier d'entreprise pour les PME.

Avant de discuter des interactions liées aux services, on a demandé aux participants de réaliser un exercice individuel au cours duquel ils ont déterminé comment ils avaient interagi avec l'Agence dans un passé récent.

Contribuables particuliers :

Presque tous les contribuables particuliers déclarent avoir interagi avec l'Agence au cours des dernières années, au-delà de la production de leurs déclarations de revenus. Le fait d'avoir visité le site Web de l'Agence et d'avoir été en contact avec quelqu'un de l'Agence en personne, par la poste ou par téléphone sont les types d'interactions les plus courants.

PME :

Presque toutes les PME ont interagi avec l'Agence au cours des dernières années, à l'exception de la production des déclarations de revenus de l'organisation, notamment en communiquant avec quelqu'un ou navigant sur le site Web. Bon nombre d'entre eux ont également communiqué avec l'Agence au moyen de Mon dossier d'entreprise. Le fait d'avoir demandé à l'Agence des formulaires ou des guides à envoyer par la poste est moins courant, mais représente tout de même un bon nombre d'interactions des PME. Il convient de noter que, dans l'ensemble des publics cibles, une seule PME a communiqué avec l'Agence en utilisant les médias sociaux.

Intermédiaires :

Tous les intermédiaires déclarent avoir été en contact avec l'Agence dans un passé récent, autrement que pour produire la déclaration de revenus de leurs clients. Tous ont été en contact avec quelqu'un à l'Agence par divers moyens, et la plupart d'entre eux ont également été sur le site Web de l'Agence. La communication avec l'Agence au moyen de Mon dossier d'entreprise ou de Représenter un client est également assez courante, en plus de la correspondance par la poste, mais moins pour demander que les formulaires ou les guides soient envoyés par la poste.



Utilisation des services de courrier

Il y a toujours une préférence pour le courrier par commodité ou par habitude, ou selon les exigences de l'Agence, et pour attirer l'attention, être accessible et plus sécuritaire.

Contribuables particuliers :

Dans l'ensemble des publics cibles, quelques participants à la plupart des séances ont indiqué avoir été en contact avec l'Agence par la poste, à l'exception du groupe des contribuables particuliers au Québec, où personne n'a déclaré l'avoir fait. Bien que, dans certains cas, il s'agisse d'une préférence de leur part, comme la réception d'un avis de cotisation, dans de nombreux cas, il s'agissait d'une exigence de l'Agence. Ces occurrences comprennent les contribuables qui ont demandé un mot de passe pour Mon dossier, bien qu'il ait été mentionné qu'une réinitialisation de mot de passe en ligne serait préférable. Ceux qui recevaient leurs avis de cotisation par la poste continueraient de choisir cette méthode plutôt que d'accéder au document en ligne par habitude et d'avoir une copie papier au dossier.

PME :

Quelques PME déclarent également avoir été en contact avec l'Agence par la poste, notamment pour recevoir des demandes de renseignements de l'Agence dans le cadre d'une vérification ou dans le cadre d'une enquête sur un vol d'identité. Quelques-uns reçoivent également leur avis de cotisation d'entreprise par la poste par habitude ou pour avoir une copie au dossier. Bien qu'ils puissent être ouverts à l'accès au document en ligne, ils croient que l'approche actuelle fonctionne bien.

Intermédiaires :

Certains intermédiaires ont également déclaré avoir communiqué avec l'Agence par la poste. Quelques-uns reçoivent les avis de cotisation de leurs clients par la poste et continueraient de le faire même avec une option en ligne, par commodité. Cela dit, il y a une certaine réceptivité à l'accès à ces documents en format téléchargeable, au moyen de Mon dossier d'entreprise ou de Représenter un client, plutôt que de recevoir une copie par la poste.

Tous les publics :

Lorsqu'on leur a présenté l'option de communiquer avec l'Agence au moyen des portails clients de l'Agence plutôt que par la poste, les contribuables particuliers, les PME et les intermédiaires ont discuté des avantages et des inconvénients de chaque voie. En général, même si l'accès en ligne était considéré comme plus rapide, accessible et plus facile à consulter, ceux qui préféreraient le courrier ont indiqué quelques avantages :

- **Plus pratique (pour le classement des documents) :** Recevoir une communication par la poste était considéré comme plus pratique que de devoir télécharger et imprimer une version électronique.
- **Plus accessible :** Certaines personnes peuvent ne pas avoir d'imprimante à la maison ou ne pas souhaiter assumer les coûts liés à l'impression de longs documents.



- **Attire l'attention et agit à titre de rappel** : Le courrier attire l'attention et fournit un rappel physique d'une situation ou d'un besoin de prendre des mesures, et il y a moins de chance de le manquer en raison du volume de courriels qu'une personne pourrait recevoir ou simplement du fait que certaines personnes ne vérifient pas fréquemment les courriels.
- **Simplicité** : Le courrier n'exige aucune mesure de la part de la personne qui reçoit la communication pour accéder au contenu et, par conséquent, il est perçu comme plus simple que d'accéder aux mêmes renseignements en ligne.
- **Plus sécuritaire** : Pour quelques-uns, il y a moins de risque d'atteinte à la sécurité en utilisant le courrier que l'utilisation d'un portail en ligne.

Interaction téléphonique

Le téléphone est un moyen courant d'interagir avec l'Agence, et bien que le service fourni par les agents soit apprécié, le long temps d'attente et l'incapacité des PME, et des intermédiaires, à accéder à des experts spécialisés figurent parmi les points de frustration les plus importants.

Contribuables particuliers :

Comme il a été mentionné plus tôt, les contacts personnels avec l'Agence sont fréquents dans l'ensemble des publics cibles. Les contribuables particuliers ont principalement communiqué avec l'Agence par téléphone ou par la poste. Les interactions téléphoniques provenaient principalement du contribuable pour demander des renseignements ou pour régler un problème lié à une déclaration de revenus. Les interactions par courrier consistaient principalement à recevoir une lettre de l'Agence demandant le paiement des impôts dus, ou une communication avec les renseignements d'ouverture de session pour Mon dossier.

De loin, le plus grand point de frustration à l'égard des interactions téléphoniques avec l'Agence est le temps d'attente pour répondre à l'appel. Une fois qu'un agent est joint, le service fourni par les agents pendant les interactions est généralement salué de plusieurs façons :

- Les agents sont habituellement considérés comme amicaux, accommodants, respectueux et empathiques.
- Ils semblent bien informés et les renseignements sont exacts la plupart du temps, en plus d'être utiles pour répondre aux questions ou aider à résoudre les problèmes.
- Ils fournissent un service en temps opportun pendant l'interaction, en ce sens que les questions sont traitées rapidement.
- Ils démontrent un comportement professionnel et de bonnes compétences en communication, y compris le fait d'être de bons auditeurs.

Très peu de contribuables particuliers ont fait part d'expériences négatives avec leurs interactions, que ce soit par téléphone ou par la poste :



- Un participant a mentionné avoir reçu un appel d'un agent de l'Agence provenant d'un téléphone personnel, car l'agent travaillait à partir de la maison pendant la pandémie. Bien que l'agent ait assuré que l'appel était légitime, le contribuable a préféré confirmer l'identité de l'appelant auprès de l'Agence avant de procéder à la transaction de service, un processus qui a pris un certain temps.
- Un participant a fait référence à une expérience négative d'il y a une décennie, ayant reçu une lettre de l'Agence concernant l'impôt sur le revenu dû. Bien que l'interaction de suivi avec les agents de l'Agence ait été généralement positive, le ton urgent et officiel de la lettre (utilisation de couleurs vives et rouges) a causé une anxiété inutile.
- Un contribuable a éprouvé de la frustration lorsqu'il a dû demander à plusieurs reprises de parler à un superviseur alors que quelques agents de première ligne n'étaient pas en mesure de résoudre son problème.
- Un contribuable a reçu des renseignements contradictoires, et en tentant de clarifier la situation, personne n'a retourné ses appels. Lorsqu'on a demandé à d'autres participants aux séances ce qu'ils feraient s'ils avaient l'impression que les renseignements qui leur étaient fournis étaient inexacts, bon nombre d'entre eux appelleraient de nouveau l'Agence pour obtenir l'opinion d'un autre agent, tenteraient de parler à un agent de niveau supérieur ou demanderaient des renseignements à son comptable ou à son préparateur de déclarations de revenus.

PME et intermédiaires :

Les PME et les intermédiaires signalent des niveaux plus élevés de communication avec l'Agence, tout en communiquant principalement avec eux par téléphone. Comme pour les contribuables particuliers, ils expriment une frustration encore plus grande à l'égard du long temps d'attente, ce qui laisse entendre que l'Agence n'accorde pas de valeur à leur temps. Bien qu'ils soient généralement satisfaits de la réponse aimable de l'agent, ils sont souvent mécontents de leur niveau de connaissances. En effet, des appels sont faits pour aborder des questions plus complexes, surtout parmi les intermédiaires, et on s'attend à ce que le premier point de contact avec l'Agence soit un agent qui aura le niveau de connaissances et d'expertise pour répondre à leurs questions, ce qui n'est pas le cas. Habituellement, il s'agit d'un agent de niveau 1. Plusieurs intermédiaires ont indiqué qu'ils avaient une ligne réservée par le passé qui n'était plus à leur disposition.

Plusieurs suggestions ont été faites pour aider à améliorer le service offert aux PME et aux intermédiaires :

- Fournir un service téléphonique distinct pour les questions simples par rapport aux questions complexes.
- Fournir un reçu de transaction par écrit, résumant le résultat de l'interaction téléphonique.



- S'assurer qu'un agent prend l'appel, plutôt que de demander systématiquement un numéro de rappel.
- S'assurer que les agents qui travaillent à partir de la maison le font de façon à protéger la confidentialité des renseignements fournis par les clients.
- S'assurer que les agents qui travaillent à partir de la maison utilisent une technologie à jour pour fournir un service rapide.
- Activer l'enregistrement des notes dans le système afin de s'assurer que les renseignements sur un appel ou un cas particulier sont transférés entre les agents qui interagissent avec le client.
- Fournir aux intermédiaires un accès direct à des agents plus compétents et expérimentés.

Au cours des séances des PME et des intermédiaires, on a consacré quelques minutes à discuter du système téléphonique automatisé. Le petit nombre de personnes qui ont utilisé le service a mentionné que les renseignements fournis sont trop basiques pour être utiles. Ceux qui ne connaissent pas le service ont été informés qu'il permet à un appelant d'obtenir des réponses rapides aux questions d'ordre général sans avoir à attendre pour parler à un agent. Le service automatisé permet aux utilisateurs de naviguer dans le système en appuyant sur des chiffres sur leur téléphone. Pour les deux publics cibles, il n'y a aucun intérêt à utiliser ce service, car il est considéré comme lourd, long et peu susceptible de fournir des renseignements de valeur qui ne sont pas déjà disponibles sur le site Web de l'Agence. Un certain nombre de PME ont exprimé le désir d'avoir un service de rappel au lieu d'un service téléphonique automatisé.

Attributs des services

Les attributs de service les plus recherchés se rapportent aux connaissances et à l'expertise, à l'exactitude et à l'uniformité, livrés de façon polie et professionnelle avec un certain degré d'empathie. Les participants s'attendent également à l'efficacité en ce qui concerne la rapidité et à traiter avec le moins d'agents possible pour obtenir une réponse (idéalement le premier).

Une discussion et un court sondage ont été utilisés dans tous les groupes afin de déterminer les attributs des services les plus importants lorsque les clients interagissent personnellement avec l'Agence que ce soit par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel ou au moyen de Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client.

Tous les publics :

Les secteurs suivants ont été systématiquement cernés parmi les principaux facteurs à prendre en considération :

- **Connaissances/expertise/exactitude** : Tous les publics cibles se tournent vers l'Agence en tant qu'autorité et, par conséquent, ils cherchent à interagir avec des agents compétents. Cela peut être démontré par la fourniture des bons renseignements ou les renvois à ceux-ci



par les agents, l'exactitude des renseignements fournis et la capacité des agents à résoudre les problèmes. Bien que l'expertise des agents et leur capacité à aider les clients aient été jugées importantes pour tous les publics cibles, elles ont été considérées comme particulièrement importantes par les intermédiaires qui communiquent souvent avec l'Agence au sujet de cas complexes qui nécessitent des connaissances spécialisées au-delà de leur propre expertise.

- **Compassion/patience/compréhension/écoute/empathie** : Tous les publics cibles, mais davantage les contribuables particuliers et les PME, apprécient également d'interagir avec les agents de l'Agence qui sont patients, qui font preuve de compréhension, qui font preuve d'empathie et qui démontrent de bonnes capacités d'écoute. Ils sont à la recherche de membres du personnel qui sont sincères dans leurs interactions et qui démontrent une réelle volonté de comprendre la situation des clients.
- **Professionalisme** : Les intermédiaires et les experts en la matière accordent également une grande importance au fait que le service reçu de l'Agence soit professionnel et utile.
- **Convivial/efficace/utile** : Comme on pouvait s'y attendre, compte tenu de leur faible connaissance des lois fiscales du Canada, les PME et les particuliers se tournent vers l'Agence pour obtenir des réponses et des lignes directrices simples et faciles à comprendre. Ils cherchent également à recevoir un service efficace, avec une résolution rapide de l'interaction. Pour y parvenir, on croit en partie que les agents doivent démontrer dans leurs actions et leurs interactions avec les clients un véritable désir d'aider. En ce qui concerne l'efficacité, les intermédiaires sont à la recherche d'une résolution rapide et d'un service en temps opportun.

De nombreux autres attributs du service ont été mentionnés, bien que moins fréquemment, y compris une attitude polie, amicale, respectueuse et courtoise, la fourniture de renseignements clairs et faciles à comprendre et le désir de communiquer par courriel.

Contribuables particuliers :

Il y a des opinions mitigées parmi les contribuables particuliers en ce qui concerne le sentiment de confiance à la suite d'une interaction avec l'Agence. Bien que certains estimaient qu'une conclusion avait été tirée, d'autres, notamment ceux qui ont des situations plus complexes, seraient toujours en contact avec l'Agence jusqu'à ce qu'ils estiment que la question a été réglée. Cela était également vrai pour les PME et les intermédiaires.

Indépendamment de leur expérience personnelle, la plupart des contribuables particuliers estiment que l'orientation client de l'Agence est demeurée la même. Quelques-uns ont remarqué des améliorations en ce qui concerne le fait que l'Agence aide les clients à passer par le processus d'appel et est proactive dans la détermination et le versement des paiements en trop. De même, quelques-uns croient que la prestation de services a diminué au cours des dernières années, avec des impressions de pénurie de personnel et les agents sont plus difficiles à joindre, car ils travaillent à partir de la maison.



PME :

Mis à part les sources de frustration déjà mentionnées en ce qui a trait aux temps d'attente et aux renseignements incohérents, la plupart des interactions de service avec les PME semblent être positives. Il ne s'agit pas de ne pas tenir compte du temps d'attente et des renseignements incohérents, car il s'agit de préoccupations manifestement graves, mais l'expérience réelle avec l'agent ou les agents a généralement été décrite comme étant positive avec des agents qui écoutent et posent des questions pour comprendre le problème de l'appelant. Il y a eu un petit nombre de commentaires au sujet des agents qui sautaient à la solution sans laisser suffisamment de temps pour vraiment comprendre le problème, mais ils étaient peu fréquents.

Cela peut signifier qu'il faut traiter avec plus d'un agent si un appelant a une question plus complexe, mais la résolution de ces appels laisse généralement l'appelant confiant dans les renseignements qu'il a reçus.

Intermédiaires :

Les intermédiaires sont généralement d'avis que le niveau de service fourni par l'Agence n'a pas changé au cours des dernières années. Cela dit, quelques-uns croient que l'orientation client de l'Agence s'est améliorée, comme en témoigne le personnel de vérification plus compétent, les services en ligne améliorés et les modalités de paiement plus flexibles pour les clients opérationnels. Quelques autres, toutefois, ont remarqué une diminution du nombre de services en personne disponibles, des temps d'attente plus longs pour le service téléphonique et des agents des services téléphoniques moins compétents depuis le début de la pandémie.

Éducation fiscale

Approches en matière d'éducation fiscale

L'augmentation du niveau de connaissances fiscales chez les contribuables est considérée comme importante, dans le cadre du programme d'études secondaires pour le grand public, et sous la forme de documents en ligne et de tutoriels en personne pour les entreprises.

Contribuables particuliers :

Dans la plupart des cas, les contribuables particuliers se souviennent avoir appris à produire leur déclaration de revenus auprès de leurs parents, ou dans une moindre mesure, par eux-mêmes la première fois qu'ils ont dû produire une déclaration. Étant donné que le processus est considéré comme une compétence de vie essentielle, la plupart des gens croient que la meilleure façon d'apprendre à ce sujet serait de faire partie du programme d'études secondaires. En fait, on a estimé que le sujet était mieux enseigné dans le cadre d'un examen plus large des responsabilités financières, y compris les types de déductions appliquées et la façon dont les impôts sont attribués.

En ce qui concerne les sujets liés à l'impôt qui devraient être inclus dans les initiatives éducatives, les contribuables particuliers ont exprimé un intérêt pour des renseignements de base et des tutoriels sur la



façon de remplir une déclaration de revenus, ainsi qu'une explication des crédits d'impôt offerts. Certains estiment même que les sujets liés à la littératie financière de façon plus générale devraient être intégrés dans le cadre de l'éducation fiscale. Cela comprend la planification financière, la façon dont l'argent recouvré au moyen de nos impôts est réparti, l'épargne et les responsabilités des contribuables.

D'autres suggestions ont été formulées en ce qui concerne la meilleure façon d'éduquer le public, y compris des séances d'information gratuites offertes dans les comptoirs d'impôts ou au moyen d'organismes communautaires à but non lucratif qui desservent les ménages à faible revenu. Une autre suggestion consistait à élaborer de courtes vidéos de tutoriel ou des webinaires qui seraient disponibles en ligne. Il a également été suggéré de mener des activités de visibilité dans les bibliothèques publiques ou des organismes d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants comme moyen de joindre un plus grand nombre de personnes.

PME :

On a demandé aux PME quel rôle l'Agence devrait-elle jouer pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales. La plupart étaient d'avis que l'Agence joue un rôle pour aider les entreprises à comprendre les processus liés à l'impôt, notamment en montrant des exemples de production de déclarations de revenus par industrie, en tenant les PME au courant des changements par courriel ou en fournissant de courtes vidéos explicatives sur les responsabilités fiscales des PME. Il a également été suggéré d'inclure des renseignements de base sur les services que nous recevons pour les impôts – une idée « où l'argent est-elle dépensée ».

Intermédiaires :

Les intermédiaires croient que l'Agence devrait fournir plus de renseignements et d'occasions d'apprentissage sur les aspects de l'établissement d'une entreprise qui ont une incidence sur leurs impôts et leur responsabilité personnelle (p. ex., les bases de la tenue de livres, la façon de faire le suivi des dépenses et de la paie, comment et quand recouvrer la TPS, en gardant les finances personnelles et les finances de l'entreprise séparément, sans utiliser la TVH comme flux de trésorerie). De courtes vidéos ou des webinaires qui sont facilement accessibles en ligne et qui utilisent un langage simple ont été considérés comme les meilleurs moyens de transmettre ces renseignements. Quelques intermédiaires préféreraient que l'Agence investisse dans la prestation de ses services, en ajoutant des agents par exemple, plutôt que dans l'éducation des contribuables. Ces commentaires reflètent peut-être un intérêt personnel, mais quelques intermédiaires croyaient que leur rôle était de fournir de tels renseignements et de telles formations à leurs clients. Il a été mentionné qu'il y a quelques années, l'Agence offrirait des présentations en personne lors de conférences ou de l'aide individuelle aux entreprises dans certaines situations. Cette initiative a été jugée utile pour éduquer les contribuables.



Intégrité du régime fiscal

Aborder les enjeux de l'inobservation

La production d'une déclaration de revenus inexacte, suivie de la non-déclaration de revenus provenant d'un Airbnb, a toujours été perçue comme la plus grave parmi le grand public à partir d'une liste d'infractions fiscales indiquées dans les groupes. Les PME étaient cohérentes dans la sélection de la production d'une déclaration de revenus inexacte et avaient tendance à sélectionner leur deuxième choix en fonction du montant d'argent en cause.

Un exercice écrit a été utilisé pour entamer la discussion sur la gravité des différentes infractions. Tout cela portait sur l'évitement fiscal. Les participants de la population générale et des groupes de PME ont reçu une liste de six activités et on leur a demandé de choisir les deux activités qu'ils considéraient comme les plus graves. Les six activités étaient les suivantes :

1. Produire sciemment sa déclaration de revenus de façon incorrecte afin d'éviter de payer ce qu'on doit réellement.
2. Payer des biens ou des services en argent comptant afin d'éviter la taxe de vente.
3. Exploiter un site Airbnb et ne pas le déclarer en tant que revenu.
4. Ne pas déclarer les profits tirés de transactions en cryptomonnaie.
5. Ne pas déclarer les dons ou cadeaux reçus en travaillant comme influenceur sur les médias sociaux.
6. Vendre des produits ou des services au moyen de plateformes en ligne sans déclarer les profits.

Contribuables particuliers :

La production d'une déclaration de revenus inexacte était généralement considérée comme plus grave que la plupart des autres infractions. Lors de la séance de la population générale du Québec, tous les participants ont choisi cette option comme l'un de leurs deux choix, tandis que tous les participants, sauf un, ont fait ce choix dans les séances de l'Atlantique, de l'Ontario et de l'Ouest éloigné. Lors de la séance de l'Ouest, plus de la moitié ont choisi cette option comme l'un de leurs deux choix. Il a été considéré comme grave parce qu'il s'agissait d'un acte frauduleux délibéré et parce que les participants étaient conscients que le fait de se faire prendre à signer une fausse déclaration de revenus pouvait entraîner de graves conséquences. Comme il a été mentionné, il est indiqué sur le formulaire d'impôt. Le fait de ne pas déclarer de revenus provenant d'un site Airbnb était également considéré comme plus grave par environ la moitié ou plus des participants dans chaque groupe.

Parmi les autres activités énumérées, les paiements en espèces pour éviter de payer la taxe de vente ont été plus souvent choisis lors de la séance du Québec, tandis que les profits non déclarés provenant de la cryptomonnaie étaient un choix plus courant dans la séance des régions éloignées de l'Ouest. De même, les influenceurs des médias sociaux qui n'ont pas déclaré de dons ou de cadeaux ont été perçus comme une infraction grave par près de la moitié des participants à la séance de l'Atlantique, tandis que presque



tous les participants à la séance de l'Ouest ont constaté que la vente en ligne sans déclarer les profits est perçue comme étant plus grave.

Pour déterminer lesquelles des activités étaient les plus graves, les participants ont souvent tenu compte du montant d'argent en cause, de la mesure dans laquelle l'activité était consciente ou délibérée, de la mesure dans laquelle elle était traçable ou facile à détecter (et, par conséquent, de la probabilité d'être pris sur le fait) et de l'incidence de l'activité sur les autres affaires. Par exemple, Airbnb a été perçu comme minant d'autres entreprises dans la séance de l'Ouest.

À l'exception de la séance de l'Atlantique, le fait de ne pas déclarer les dons ou les cadeaux reçus en tant qu'influenceur des médias sociaux avait tendance à être la partie la moins sérieuse des activités. Cela s'explique par le fait que de nombreux participants n'appréciaient pas le montant d'argent ou de cadeaux qu'un influenceur des médias sociaux pourrait être en mesure de générer. C'était aussi parce que les articles (surtout comme cadeaux) n'avaient pas été demandés ou même utilisés. Le fait de ne pas déclarer de profits provenant de transactions en cryptomonnaie et de payer en espèces pour des biens ou des services afin d'éviter de payer la taxe de vente avait également tendance à être le moins grave des actions, sauf dans les séances des régions éloignées de l'Ouest et du Québec, respectivement. Dans le cas de la cryptomonnaie, un manque de compréhension des montants possibles a fait en sorte que cela a été traité comme étant moins important. En ce qui concerne les profits en cryptomonnaie et le paiement en espèces pour des biens ou des services, de plus petits montants d'argent ont souvent été excusés, car ils ne sont pas trop graves.

PME :

Les PME étaient généralement du même avis que le grand public en ce qui concerne leur évaluation de la gravité des mesures énumérées. Il est certain que la production d'une déclaration de revenus inexacte était encore une fois en tête de liste, la plupart des participants ayant choisi cette option comme l'une des deux options les plus graves. La vente en ligne sans déclarer de profits était considérée comme grave par environ la moitié des participants à la plupart des séances des PME, notamment dans les régions de l'Ontario, de l'Ouest et des régions éloignées de l'Ouest. Il y avait des avis mitigés en ce qui concerne ne pas déclarer le revenu d'un Airbnb et opter pour les paiements en espèces pour les biens et les services afin d'éviter la taxe de vente. Le facteur décisif était souvent le montant des bénéfices/impôts évités avec des montants plus élevés ajoutant à la gravité de la mesure. Dans l'ensemble, le fait de ne pas déclarer les dons ou les cadeaux reçus en travaillant en tant qu'influenceur sur les médias sociaux a été considéré comme la situation la moins grave, suivie de près par la non-déclaration de profits découlant de transactions en cryptomonnaie.

Transactions en cryptomonnaie

Les PME et les intermédiaires ont habituellement peu de connaissances sur la cryptomonnaie et les répercussions fiscales. Les PME ont tendance à se tourner vers leurs intermédiaires pour obtenir de l'aide, qui à leur tour se tournent vers l'Agence pour obtenir des conseils et des réponses.



PME :

Les avis sur les échanges de cryptomonnaies variaient d'un groupe à l'autre, avec généralement un petit nombre de participants, mais jusqu'à la moitié des participants à la séance des PME de l'Ouest. Personne à la séance des PME du Québec n'a indiqué avoir traité des activités ou des transactions liées aux cryptomonnaies dans le cadre de ses activités commerciales. Les participants semblaient apprécier que l'investissement dans la cryptomonnaie était comme d'autres investissements en ce sens que l'impôt devait être payé sur les gains. Deux approches ont été suivies pour traiter les impôts liés à la cryptomonnaie :

1. Laisser à leurs comptables ou à leurs commis comptables le soin de le déterminer.
2. Utiliser des plateformes de négociation qui calculent les gains et les impôts à la fin de l'année.

Intermédiaires :

Il est évident que la cryptomonnaie est relativement nouvelle pour les intermédiaires dans ces séances et, habituellement, une ou deux questions dans la plupart des séances ont été posées par leurs clients. Quelques-uns ont indiqué que leurs clients ne sont pas certains de la façon de déclarer les opérations en cryptomonnaie dans leur déclaration de revenus, surtout si les placements sont détenus à l'étranger. Il a également été mentionné par un intermédiaire que certains clients considèrent la cryptomonnaie comme un titre dont les gains sont imposables lorsque l'investissement est vendu, tandis que d'autres ne croient pas qu'il y a des répercussions fiscales lorsqu'ils effectuent des opérations en cryptomonnaie. Lorsqu'ils traitent avec ces clients, on a demandé aux intermédiaires de déterminer les obligations fiscales liées aux opérations en cryptomonnaie. Leur rôle pour leurs clients est de fournir des renseignements exacts sur la façon de traiter la cryptomonnaie et, ce faisant, ils font affaire avec l'Agence.

Niveau de fraude perçue

Les trois groupes cibles estiment que la majorité des contribuables remplissent leurs déclarations de revenus de façon honnête et paient leur juste part. Toutefois, on croyait toujours que les entreprises d'argent, comme les gens de métier, ceux qui gagnent des pourboires dans les restaurants (serveurs et barmans) et les entreprises de soins personnels, comme les coiffeurs, étaient celles qui pourraient (et le feraient) sous-déclarer les revenus en espèces. Mis à part la possibilité de répercussions directes, comme des poursuites ou des amendes, les répercussions plus larges perçues pour les autres comprenaient moins d'argent pour les services publics, un fardeau fiscal accru pour les autres et, bien entendu, l'injustice de la situation.

Contribuables particuliers :

Les estimations du grand public quant à la proportion de personnes qui produisent correctement leurs déclarations de revenus variaient de 60 à 70 % à 80 % ou même plus. Une distinction claire a été faite entre le revenu qui génère un feuillet T4 et le revenu qui pourrait être en espèces. Les participants ont vu peu de possibilités que le revenu sur les feuillets T4 soit mal représenté parce que l'Agence en aurait déjà un registre. Les estimations de ne pas remplir correctement les formulaires d'impôt étaient plus élevées



lorsque les personnes qui gagnaient des pourboires ou étaient payées pour une partie ou la totalité de leur travail en espèces étaient prises en compte.

Il y a également eu des références aux personnes à revenu élevé et aux personnes qui se trouvent dans des fourchettes d'imposition plus élevées qui sont en mesure d'éviter plus d'impôt. Ils étaient perçus comme ayant plus d'options et un meilleur accès à l'information qui leur permettrait de payer moins d'impôt. Cela n'a généralement pas été considéré comme une fraude de la part des contribuables plus fortunés, mais plutôt pour trouver des échappatoires dans la loi fiscale, ce qui était souvent considéré comme injuste parce que tout le monde ne pouvait pas en profiter. Quelques contribuables particuliers estiment également que les grandes entreprises ont également eu plus de possibilités de payer moins d'impôt dans le cadre des lois fiscales, comme le transfert de fonds dans des paradis fiscaux à l'étranger.

La principale conséquence perçue du fait que certaines personnes ou entreprises ne paient pas leur juste part d'impôt était moins d'argent disponible pour les programmes sociaux du Canada et d'autres services essentiels. Tout manque à gagner ferait en sorte que certaines personnes devraient payer plus pour compenser la différence ou qu'il y aurait une pénurie de services qui peuvent être offerts. L'implication pour la personne qui ne remplit pas correctement sa déclaration de revenus est très claire. L'Agence peut « être sur votre cas » dans les années subséquentes ou vous pouvez être condamné à une amende ou même à une peine d'emprisonnement. Il y a un sentiment général que les personnes qui trichent (du moins celles qui trichent de façon plus importante) finiront par se faire prendre.

PME :

Les estimations du nombre de personnes qui produisent leurs déclarations de revenus avec exactitude et honnêteté variaient d'aussi peu que 50 % à 80 ou 85 %, comparativement au nombre d'entre elles qui ne le font pas. Il est à noter que cette discussion fait suite à l'exercice de choix des infractions les plus graves et que ces infractions comprenaient des activités comme le paiement en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt. Cela pourrait avoir réduit les estimations des déclarations de revenus produites de façon honnête et exacte, car un plus grand nombre de personnes auraient pensé aux opérations en espèces.

Ceux qui ont fourni des estimations inférieures de production de déclarations honnêtes étaient plus axés sur les personnes et les entreprises ayant accès aux ventes en espèces, aux pourboires et à d'autres paiements en espèces. Bon nombre d'entre eux étaient également d'avis que, dans certains cas, les entreprises feraient des déclarations erronées sans le savoir en raison de leur manque de connaissance des lois fiscales, plutôt que de se livrer délibérément à des activités frauduleuses.

Intermédiaires :

Probablement en mettant l'accent sur leurs clients et la responsabilité de l'intermédiaire de respecter les règles et les règlements relatifs aux impôts, les estimations du nombre de personnes qui suivent correctement les règles avaient tendance à être de 75 à 80 % dans les séances des intermédiaires.



Toutefois, comme les PME et les contribuables particuliers, les intermédiaires ont cerné les entreprises d'argent comptant, comme les petits gens de métier (un ou deux employés), les entreprises de soins personnels et les serveurs comme étant celles qui n'informent pas l'intermédiaire de tous leurs revenus. En même temps, ils ont également reconnu que les petites entreprises et les particuliers font souvent des déclarations erronées en raison d'une mauvaise compréhension des lois fiscales. Par exemple, une petite entreprise peut ne pas conserver tous ses reçus de dépenses, sans savoir que certaines de ces dépenses peuvent être déclarées dans son revenu fiscal ou inversement, elle peut essayer d'inclure des dépenses personnelles dans le cadre de sa comptabilité d'entreprise.

Signaler un cas de fraude fiscale

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

Contribuables particuliers :

Les participants ont répondu à un court sondage qui leur demandait d'évaluer la probabilité qu'ils dénoncent une personne ou une autre entreprise de tricherie en utilisant une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « pas du tout probable » et 10 signifiant « très probable ».

Les cotes et la discussion indiquaient clairement que de tels signalements étaient très peu probables. Environ la moitié des participants ont donné une cote « 1 » (très peu probable) et environ les trois quarts ont donné une cote de 5 ou moins.

Les raisons invoquées par les contribuables particuliers qui n'ont pas signalé une personne qui, selon eux, commettait une fraude fiscale étaient très semblables à celles des PME. Cela ne les concerne pas et il serait très difficile d'en être certain. De plus, ils ont indiqué qu'ils ne croyaient pas que beaucoup d'argent serait impliqué de toute façon, et dans quelques cas, que des circonstances malheureuses dans la vie d'une personne peuvent obliger la personne à déclarer mal ses revenus. Par exemple, la fraude fiscale commise par une famille qui n'est pas en mesure de répondre financièrement à ses besoins de base serait plus acceptable que si la fraude était commise par une famille fortunée.

Un sentiment qui était plus fort dans les séances des contribuables particuliers était le sentiment qu'ils étaient préoccupés par le fait de vivre dans un endroit où les gens « se signalaient » les uns des autres et ils ne voulaient pas avoir l'impression d'être dans un « état communiste » ou un endroit où « Big Brother » regarde. De plus, quelques-uns seraient préoccupés par le fait d'être identifiés comme ayant signalé la situation et de devoir vivre avec l'étiquette « Dénonciateur ».

En plus de la réticence à signaler une personne soupçonnée de tricherie, la plupart d'entre eux n'étaient pas certains de la façon dont ils dénonceraient une personne s'ils le souhaitaient. Après réflexion, communiquer avec l'Agence ou un autre ministère du gouvernement était le choix logique, et plusieurs ont également mentionné qu'ils effectueraient une recherche sur Google.



PME :

Les participants aux séances des PME ont également répondu au sondage qui leur demandait d'évaluer leur probabilité de signaler une situation de fraude fiscale. Comme c'était le cas pour les membres du grand public, il y a une grande réticence à signaler la fraude et les raisons sont uniformes dans l'ensemble des groupes et dans l'ensemble du grand public et des PME. La plupart des cotes étaient de 1, 2 ou 3 sur 10, et très peu d'entre elles étaient supérieures.

Leur réticence est fondée sur des raisons semblables à celles offertes par les contribuables particuliers :

- Il serait très difficile d'en être certain.
- Même si vous étiez certain, ce n'est pas de vos affaires.
- On s'attend à ce que l'Agence soit à la recherche de ces cas et que la personne finisse par être arrêtée de toute façon.

Quelques participants à certaines séances des PME étaient également préoccupés par le fait que s'ils signalaient une entreprise concurrente, leurs activités pourraient être ciblées de façon négative en représailles si l'entreprise qui a été signalée le découvrait. On a estimé que la seule exception serait si une entreprise ne traite pas ses employés de façon équitable, une situation que quelques PME jugent suffisamment grave pour être signalée.

Dans de très rares cas, les chiffres étaient un peu plus élevés et il y avait une certaine indication que la personne pourrait dénoncer une personne ou une entreprise si elle était certaine qu'elle triche. La vengeance contre quelqu'un qui a « dénoncé » ou fait du mal à la personne qui dénonce était la raison la plus couramment invoquée, mais comme il a été mentionné, cela n'a été mentionné qu'à quelques reprises et d'un ton « semi-plaisanterie ».

Reconnaissant que le signalement est très peu probable, on a demandé aux participants s'ils étaient enclins à signaler une personne ou une entreprise, sauraient-ils vraiment comment le faire? La plupart des participants ont indiqué qu'ils ne sauraient pas comment signaler, mais que la question a été abordée, on a tendance à supposer qu'ils seraient en mesure de le faire au moyen d'une ligne générale ou de trouver une ligne spécialisée qui leur permettrait de le faire, ou peut-être en appelant la GRC.

Expérience de vérification

Les intermédiaires qui ont fait l'objet de vérifications au nom des clients estiment que la majorité des cas ont été bien traités. Plusieurs personnes ont fait remarquer que les personnes les plus âgées et les plus expérimentées de l'Agence étaient bien informées et raisonnables.

Intermédiaires :

Selon la séance, jusqu'à trois ou quatre participants ont fait l'objet d'une vérification de l'Agence. Ceux qui ont fait l'objet d'une vérification au nom de leurs clients ont généralement fait des commentaires positifs au sujet des vérificateurs de l'Agence. Cela faisait référence à leurs niveaux de connaissances et à



la façon dont ils ont été aimables et utiles pendant la vérification. Les intermédiaires notent qu'il y a souvent beaucoup de documents à extraire qui sont nécessaires, mais le processus réel est généralement bien géré par l'Agence.

Les vérificateurs qui exercent un certain niveau de jugement et qui ont un sentiment d'importance sont appréciés. Si le montant en question est faible (p. ex., 100 \$), les intermédiaires suggèrent qu'il est inutile de les soumettre, eux et leurs clients, au travail et au stress d'une vérification.

Même si le processus de vérification est généralement considéré comme raisonnable, il y a quelques commentaires pour les améliorations suggérées :

- Les nouveaux arrivants croient parfois qu'une vérification peut avoir une incidence sur leur capacité à rester au Canada. Il faudrait indiquer qu'une vérification n'a pas d'incidence sur le statut de résidence pour réduire le stress et l'anxiété pour ces personnes.
- L'Agence accorde peu de temps au client pour répondre à une demande (30 jours par exemple), puis prend beaucoup plus de temps (180 jours) pour la résoudre. Les intermédiaires voulaient un peu plus d'équilibre dans ces délais.
- À l'occasion, l'intermédiaire fera affaire avec un vérificateur qui ne connaît pas les principes comptables de base. L'exemple qui a été donné était le traitement de la TVH sur les frais pour droit d'usage.
- À la demande du client, la vérification doit être coordonnée directement avec les intermédiaires plutôt que d'impliquer le client, y compris dans l'envoi du rapport de vérification.

Économie clandestine

Définition

Le concept de l'économie clandestine est généralement compris ou mentionné par « under the table » par des participants anglais. Les participants francophones sont plus familiers avec le terme « travail au noir » ou « sous la table ». Il y a peu de connaissances ou de compréhension de ce que fait l'Agence pour régler la situation.

Contribuables particuliers :

Dans l'ensemble des groupes de contribuables anglophones, il y avait une compréhension générale du concept, mais « under the table » était un terme plus courant pour décrire la pratique, et quelques-uns faisaient également référence aux termes « bartering » ou « black market ». Lors de la séance en français, le terme « travail au noir » était le plus utilisé pour décrire cette situation. La participation à des transactions clandestines était généralement perçue comme étant plus courante chez les entrepreneurs, les gens de métier et, de même, les travaux d'aménagement paysager. On croyait également qu'elle était plus fréquente chez les travailleurs à faible revenu, car ils étaient plus susceptibles d'occuper ces types d'emplois.



Les contribuables n'ont pas été en mesure d'offrir une réponse claire quant à savoir si l'Agence fait un travail efficace pour gérer l'économie clandestine ou non. Les participants voient encore des exemples de travail au noir qui se produisent autour d'eux et ils estiment que les transactions effectuées en espèces étaient difficiles à retracer. Ils estimaient également que le montant d'argent à recouvrer dans le cadre d'un exercice d'exécution était probablement faible et, par conséquent, ne valait peut-être pas la peine. Il semble y avoir une perception selon laquelle l'Agence « cible » différentes industries de temps à autre afin d'éviter que le niveau de déclaration erronée soit « trop » élevé.

Les contribuables étaient généralement d'accord qu'ils aimeraient savoir dans quelle mesure l'Agence réussit à attraper les « fraudeurs » et à percevoir les impôts dus. Comme nous l'avons vu dans le cadre de recherches antérieures, les participants estiment que de tels renseignements pourraient décourager la fraude future et qu'ils fourniraient également une preuve que l'Agence prend des mesures.

PME :

Il y avait moins de familiarité avec le terme « économie clandestine » dans la séance des PME de l'Ouest et le terme « sous la table » semblait résonner davantage une fois que le sujet a été abordé un peu plus en détail. Dans la plupart des autres séances, les termes « économie clandestine » et « sous la table » ont été utilisés de façon interchangeable et ont été perçus comme signifiant la même chose. Au Québec, la plupart des PME connaissent le terme « travail sous la table » ou « travail au noir ».

Dans tous les groupes de PME, les participants connaissent la pratique et y pensent le plus souvent en termes de services en espèces. Il est courant et familier dans certaines industries, comme les gens de métier, les soins personnels (comme les poses d'ongles et les coupes de cheveux), les restaurants et les biens locatifs. La pratique est considérée comme plus répandue dans les petites entreprises qui font plus souvent des ventes en espèces. Il est peu probable que les entreprises réglementées et cotées en bourse participent à ces activités, car elles ont plus de contrôles en place.

En général, les participants des PME ne sont pas certains des efforts déployés par l'Agence pour gérer cette situation et, sans trace écrite, de nombreux participants se demandent ce que l'Agence est vraiment en mesure de faire. Il y a eu des commentaires anecdotiques au sujet de la « répression » de l'Agence contre certaines industries, comme les services alimentaires avec des serveurs et des serveuses. Dans ces cas, une industrie en particulier serait ciblée et des vérifications seraient effectuées, et une fois que l'on aurait appris que cela se produisait, d'autres membres de l'industrie seraient plus prudents avec leurs propres déclarations.

Un autre point qui a été soulevé dans de nombreux groupes était de savoir s'il était vraiment utile pour l'Agence de cibler ces petites entreprises en raison des ressources que cela prendrait par rapport aux (petites) déclarations probables.



Intermédiaires :

Comme c'était le cas pour les PME, ce sont les intermédiaires du groupe de l'Ouest qui connaissent moins bien le terme « économie clandestine », la plupart étant familiers avec le terme « sous la table ». Dans d'autres groupes, le terme « économie clandestine » est couramment utilisé. Dans la séance des intermédiaires du Québec, « travail au noir » et « fraude » sont des termes privilégiés pour décrire une entreprise qui ne facture pas la taxe de vente pour les biens ou les services qu'elle vend précisément afin d'éviter de la déclarer comme un revenu d'entreprise.

Il y a eu une grande uniformité entre les séances des intermédiaires et les autres groupes cibles en ce qui concerne les secteurs qui seraient plus susceptibles de participer à l'économie clandestine. En règle générale, il s'agit de petites entreprises qui peuvent même travailler à partir de leur domicile et qui sont payées en argent comptant. Encore une fois, ce sont les gens de métier, l'industrie de la construction, les serveurs et les services de soins personnels qui sont les plus mentionnés, et dans une moindre mesure, les services de mécanique et de nettoyage à domicile. Un intermédiaire pense que l'économie clandestine peut être plus courante dans les petites entreprises de consultation ou de service, où il y a peu de biens physiques. Un autre intermédiaire pense que la pratique peut être plus courante dans les petites collectivités, où les gens se connaissent généralement.

Comme les autres groupes cibles, les intermédiaires estiment qu'il est difficile pour l'Agence de retracer les transactions en espèces. Toutefois, il y a une divergence d'opinions quant à savoir si l'Agence traite efficacement cette question et ne communique pas beaucoup à ce sujet, ou si elle ne traite pas la question efficacement. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une mesure précise, il semble que d'autres personnes estiment que peu de choses sont faites. Une partie de cette situation a été attribuée à un manque de ressources à l'Agence.

Pour quelques participants, il y avait un certain niveau de sympathie pour certaines de ces petites entreprises qui avaient besoin d'aide ou d'une « pause » pour survivre. De plus, certains intermédiaires ont estimé que le fait de se concentrer sur les petites opérations pourrait ne pas être la meilleure utilisation des ressources de l'Agence, car le montant des impôts dus serait probablement faible.

Lors de la séance de l'Ouest, on a mentionné une nouvelle exigence dans l'industrie de la construction pour les employeurs de déclarer les montants versés à différentes personnes. Ce type de trace papier permettrait à l'Agence de vérifier le revenu par rapport à ce qui est déclaré dans les déclarations des particuliers.

Renseignements accessibles au public

Le consensus général dans l'ensemble des groupes cibles est que l'utilisation de renseignements accessibles au public, y compris les renseignements sur les médias sociaux, est acceptable, car l'Agence applique les lois fiscales, pourvu que les constatations sont interprétées dans le contexte.



Contribuables particuliers :

En général, les contribuables particuliers acceptaient que l'Agence utilise des renseignements accessibles au public dans le cadre d'une enquête, surtout s'ils sont affichés par la personne ciblée. Toutefois, le sujet a soulevé des préoccupations quant au fait d'aller trop loin et peut-être à l'atteinte à la vie privée. Avec les médias sociaux, si une personne a publié des renseignements, la plupart d'entre eux acceptaient qu'ils soient utilisés. Cela dit, quelques-uns se sont dit préoccupés par le fait que la surveillance est poussée trop loin et le risque que certaines communautés ou certains groupes de personnes soient ciblés injustement par la pratique.

PME :

Dans l'ensemble des séances des PME, il y a eu une acceptation générale de l'utilisation des renseignements accessibles au public pour repérer les personnes qui ne déclarent pas leur revenu avec exactitude. Ce n'est qu'à la séance des PME de l'Ouest qu'il y a eu un problème. Ce n'est pas que les participants avaient un problème avec l'Agence qui utilise des renseignements accessibles au public, mais ils étaient plutôt préoccupés par le fait que l'Agence gaspillerait des ressources à la recherche d'exemples relativement petits de sous-déclaration alors qu'elle devrait s'attaquer à des personnes « riches » qui évitent l'impôt sur un à plus grande échelle. Comme il a été mentionné, une personne qui a acheté un article coûteux pourrait retourner ce même article. De plus, une grande partie de ce qui est vu sur Facebook est inexacte ou exagérée, de sorte que l'Agence pourrait enquêter sur des situations qui n'existent même pas.

Intermédiaires :

Comme pour les autres groupes cibles, il y a eu des préoccupations mineures quant au fait d'aller trop loin avec les médias sociaux. Par exemple, l'Agence ne devrait pas être « amie » pour en apprendre davantage au sujet d'une personne. Cela mis à part, le consensus était que l'utilisation de renseignements accessibles au public, y compris les médias sociaux, était tout à fait acceptable. Lors de la séance de l'Ouest, un participant a également fait remarquer que certaines de ces entreprises ne font de la publicité que sur les médias sociaux et qu'elles ne déclarent peut-être pas de revenus, ce qui renforce davantage l'acceptabilité de l'Agence à l'aide des médias sociaux pour faire le suivi des revenus.

Gros gibier et petit gibier

Il y avait une compréhension générale des termes gros gibier et petit gibier dans tous les groupes cibles et un désir d'en apprendre davantage sur les efforts déployés par l'Agence pour faire respecter l'observation. Il y avait peu de renseignements sur les récits médiatiques au sujet de l'observation et peu de preuves que quoi que ce soit avait été fait avec les renseignements.

Contribuables particuliers :

Les termes gros gibier et petit gibier étaient facilement compris et utilisés par les contribuables particuliers. Les gros gibiers sont des particuliers ou des entreprises qui ont beaucoup plus d'argent et de



revenus que les autres, et même si le terme petit gibier n'a pas été défini précisément, cela impliquait les autres.

Bien qu'il y ait une compréhension générale des gros gibiers et des petits gibiers, il y avait des opinions divergentes sur la quantité d'argent et de recettes nécessaires avant l'application du terme « gros gibier ». Pour les particuliers, des termes comme « multi-multimillionnaire » ont été utilisés ou 10 millions \$ ou même 25 millions \$ et plus et pour les entreprises, 100 millions \$ ont été suggérés.

Il y a une perception commune selon laquelle les gros gibiers sont en mesure d'éviter les impôts par divers moyens, car ils ont les ressources nécessaires pour embaucher des experts qui peuvent cerner les échappatoires pour leurs clients. De plus, ils ont les moyens de pouvoir agir sur ces échappatoires. Il y a un certain ressentiment à l'égard de ceux qui peuvent tirer profit de ces échappatoires, mais tant qu'elles ne font rien d'illégal, il y a peu de choses à faire, sauf pour éliminer les échappatoires.

PME :

Les concepts de gros et de petits gibiers ont été compris dans l'ensemble des séances des PME. Les gros gibiers étaient plus riches et les entreprises étaient également plus grandes. Il y a une certaine connotation de tricherie lorsque les termes « gros gibier » sont utilisés, mais pas toujours – dans la plupart des cas, cela semble simplement impliquer la taille. Toutefois, le terme suggère également que le particulier ou l'entreprise a accès à une expertise qui lui permet de trouver des allègements fiscaux ou des échappatoires et qu'il a également les ressources nécessaires pour en tirer profit et, ce faisant, éviter de payer de l'impôt.

Il y a un certain degré de mécontentement empreint de jalousie à l'égard de ceux qui peuvent profiter de ces situations et, bien que certains considèrent que cela n'est pas moralement correct, le sentiment général est que ces personnes et ces organisations ont le droit légal d'utiliser ces échappatoires.

La taille réelle de ces organisations et ce qui pourrait être considéré comme un gros gibier variaient considérablement et semblaient également soulever la question de savoir si la personne parlait de la taille de l'organisation en termes de revenus ou de l'écart fiscal en question. Toutefois, les noms qui ont été offerts suggèrent de très grandes organisations; la taille d'Apple, de Microsoft et d'Amazon. En ce qui concerne les impôts en question seulement, plusieurs PME parlaient de 1 ou de 2 millions \$ ou plus pour être considérées comme un gros gibier, tandis que d'autres estimaient aussi peu que 100 000 \$.

Il était clair que la plupart des participants aux séances des PME ne connaissaient pas les cas où un particulier ou une entreprise avait été reconnu coupable de fraude fiscale. Au cours de la séance sur les régions éloignées de l'Est, il y a eu une ou deux références à une condamnation récente au Cap-Breton où les dossiers de la TPS avaient été falsifiés. Dans le groupe de l'Ouest, il y avait une référence à Conrad Black (reconnu coupable de fraude en 2007). Autrement, il y avait des références assez vagues aux Panama Papers. Cette incapacité à se rappeler des exemples de condamnations a donné lieu à une divergence d'opinions quant à savoir si l'Agence en fait suffisamment pour attraper les tricheurs. D'autres



étaient d'avis que l'Agence « travaillait en coulisse » et qu'elle appliquait les règles sans divulguer ce qu'elle faisait.

Il y avait une certaine opinion mitigée, mais il y avait un consensus sur le fait que l'Agence devrait en faire plus pour ramasser des gros gibiers. Il y a une certaine sympathie à l'égard du petit gibier qui a de la difficulté à maintenir ses activités et que le rendement de toute enquête ou poursuite n'est probablement pas « utile » lorsque les ressources dépensées sont comparées au rendement potentiel.

Malgré les opinions partagées pendant une grande partie de cette discussion au sujet de l'économie clandestine et des petits et grands gibiers, il y a eu beaucoup d'accord et d'intérêt pour que l'Agence publie les résultats des efforts déployés pour appliquer les règlements fiscaux. La publicité pourrait avoir un effet dissuasif, et si les citoyens savaient à la fois le montant d'argent qui n'est pas recouvré et les résultats des efforts de recouvrement, il pourrait y avoir des pressions pour éliminer diverses échappatoires.

Intermédiaires :

Les intermédiaires ont également immédiatement compris le concept du gros gibier et du petit gibier, les premiers étant de plus grandes entreprises. Les intermédiaires étaient également plus susceptibles de supposer que le terme « gros gibier » suggérait que l'entreprise commet de la fraude en plus d'être grande. Pour certains intermédiaires, la taille de l'organisation signifiait plus que la taille en termes de revenus ou de profits. Cela signifiait également une grande influence en ce qui concerne les liens avec les politiciens et dans la séance de l'Atlantique, en ayant un degré élevé d'influence sur les médias (en référence à la famille éminente du Nouveau-Brunswick qui, jusqu'à tout récemment, possédait la plupart des journaux de la province).

Comme on l'a vu avec d'autres groupes cibles, il y avait peu de connaissances de l'Agence qui ciblait les gros ou les petits gibiers. En l'absence de toute preuve du contraire, il y avait plus d'impressions qu'il n'y avait pas grand-chose à faire. Encore une fois, il a été reconnu qu'il serait difficile de prouver la fraude dans les cas où les entreprises font du commerce en espèces. Il a également été reconnu que les grandes entreprises pouvaient embaucher l'expertise dont elles avaient besoin pour éviter les impôts. Fait intéressant, parmi les trois groupes cibles, les intermédiaires acceptaient le plus les moyens légaux pour leurs clients d'éviter l'impôt, au point de croire qu'il était de la responsabilité de l'intermédiaire de trouver des moyens de réduire le fardeau fiscal de leurs clients.

Comme c'était le cas pour les autres groupes cibles, il a été généralement admis que l'Agence devrait publier plus de renseignements sur ses efforts pour assurer l'observation des règlements fiscaux. Il s'agirait de renseignements généraux, comme le nombre de poursuites et de taxes perçues, et non de renseignements précis sur les entreprises ou les règlements à titre d'exemples.

Éducation

On s'attend à ce que l'Agence éduque le public sur l'observation fiscale, notamment au secondaire ou au moyen d'une campagne d'éducation du public.



Contribuables particuliers :

Les contribuables particuliers croient généralement que l'Agence a un rôle à jouer dans l'éducation des Canadiens au sujet de l'observation fiscale, compte tenu de leur rôle dans la perception de l'impôt et l'application des lois fiscales canadiennes. Le fait d'aider les Canadiens à comprendre leurs responsabilités en matière de production de déclarations de revenus était considéré comme un élément important de la promotion de l'observation fiscale. Bon nombre d'entre eux estiment qu'il devrait être enseigné tôt dans le cadre du programme d'études secondaires ou dans le cadre d'une campagne d'éducation publique. Les pratiques exemplaires et les conséquences possibles de la déclaration erronée ou de la tricherie ont été considérées comme des sujets d'intérêt public.

PME :

Bien que le sujet n'ait été abordé que brièvement avec les PME, il y a un accord général selon lequel l'Agence devrait jouer un rôle dans l'éducation du public au sujet de l'observation fiscale. Au cours de la séance des PME de l'Ouest, il a été noté que le Canada a une population d'immigrants croissante et qu'une personne qui est nouvelle au pays pourrait ne pas connaître le fonctionnement du régime fiscal canadien. De plus, les immigrants pourraient ne pas connaître les divers services que nous recevons pour ces impôts. L'exemple a été fourni : « Vous pouvez emmener vos enfants chez le médecin quand vous le voulez ».

Dans l'ensemble des groupes de PME, il y avait également un sentiment commun que toute éducation au sujet de l'observation fiscale devrait avoir lieu au niveau secondaire, mais il est clair qu'il devrait également y avoir des moyens supplémentaires pour communiquer les renseignements à ceux qui viennent au pays après avoir terminé leurs études.

Intermédiaires :

D'un avis général, l'Agence devrait jouer un rôle dans l'éducation des Canadiens au sujet de l'impôt. Bon nombre d'entre eux étaient d'avis qu'un tel sujet était approprié au niveau secondaire, mais plusieurs l'incluraient pour les groupes d'âge plus jeunes au collège. Les sujets comprendraient un aperçu de base, des instructions sur la façon de faire, ainsi que les prestations et les services qui proviennent des impôts qui sont payés. Les intermédiaires du groupe des régions éloignées de l'Ouest pensaient autrement, en ce sens que l'Agence devrait mettre l'accent sur le recouvrement de l'impôt et l'observation plutôt que sur l'éducation financière.

Évitement fiscal et évasion fiscale

L'évasion fiscale est considérée comme une infraction beaucoup plus grave que l'évitement fiscal, même si les deux sont considérés comme offrant des avantages injustes aux grandes entreprises et aux Canadiens plus fortunés.

Contribuables particuliers :



Les contribuables ont généralement compris que la gravité de la différence entre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal, la première étant la plus grave. L'évasion suggère une décision consciente de laisser le revenu hors d'une déclaration de revenus pour éviter de payer de l'impôt. Elle entraîne des conséquences si une personne se fait prendre. L'évitement est légitime et suggère de faire ce que vous pouvez pour payer le moins d'impôt possible. Tant que la personne ou l'entreprise ne contourne pas les règles, l'évitement est acceptable pour la plupart des gens, mais encore une fois, avec un certain ressentiment à l'égard de ceux qui peuvent embaucher l'expertise et avoir les ressources nécessaires pour en tirer profit. Lors de la séance du Québec, il y avait une plus grande confusion dans les différences entre les termes « évasion fiscale » et « évitement fiscal », bien que l'un d'entre eux ait été perçu comme évitant intentionnellement les impôts, tandis que l'autre était perçu comme trouvant des moyens de payer moins d'impôt, bien que les participants ne se sont pas convenus du terme qui décrit la situation.

Lorsqu'on a posé des questions au sujet de la prévalence de l'évasion et de l'évitement chez les Canadiens plus fortunés, l'évitement était considéré comme très courant et beaucoup moins l'évasion. On s'attend à ce que la plupart évitent le plus d'impôt possible et, encore une fois, les Canadiens plus fortunés ont les moyens d'embaucher l'expertise nécessaire pour trouver des échappatoires qu'ils peuvent utiliser.

En général, les participants avaient très peu entendu parler de toute personne faisant l'objet d'une enquête ou d'une condamnation pour fraude fiscale. Il y avait habituellement une ou deux références au sujet des Panama Papers, mais il y avait encore moins de souvenirs d'une personne condamnée. D'autres mentions précises comprenaient une famille du Cap-Breton ayant été reconnue coupable de fraude après avoir surestimé les revenus de son entreprise, ou des paradis fiscaux à l'étranger comme moyen d'éviter de payer de l'impôt au Canada. Comme dans le cas de la discussion sur le gros gibier/petit gibier et l'économie clandestine, il y a un intérêt à voir des renseignements comme le nombre de poursuites, de condamnations et de montants recouvrés au total, et un contribuable a mentionné qu'il souhaitait voir publiés les noms des personnes condamnées.

PME :

Il y a également une bonne compréhension de la différence entre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal parmi les PME, en plus de la perception que l'évasion fiscale est une infraction plus grave. L'évitement fiscal est considéré comme un moyen légal pour les contribuables et les entreprises de réduire le montant d'impôt dû, tandis que l'évasion fiscale est considérée comme une fraude délibérée dans les déclarations de revenus. Lors de la séance du Québec, les PME avaient tendance à penser que l'évasion et l'évitement fiscal sont tout aussi problématiques, car elles procurent un avantage injuste aux grandes sociétés ou aux Canadiens plus fortunés, ce qui entraîne une baisse des recettes fiscales pour l'ensemble du pays. Dans les séances en anglais des PME, l'évasion fiscale a été perçue comme un problème plus grave qui est moins éthique, car il est illégal, même si l'évitement fiscal était toujours considéré comme un avantage injuste pour certaines entreprises ou certains particuliers, même s'il était légal.

Il y a très peu de rappel des condamnations au criminel pour évasion fiscale communiquées au public.



Observation à l'étranger

Paradis fiscaux à l'étranger

Bien que le concept des paradis fiscaux à l'étranger soit familier, il y a peu d'exemples précis au cours des dernières années. De nombreuses personnes supposent que l'Agence fait de son mieux pour régler le problème, même si on en sait très peu sur la façon de procéder. Certains ne sont pas prêts à accorder à l'Agence le bénéfice du doute en raison du manque de preuves des résultats.

Contribuables particuliers :

Les paradis fiscaux à l'étranger sont un exemple d'évitement fiscal qui a déjà été mentionné et la discussion ici suit de près la discussion plus générale sur l'évitement fiscal. Les participants étaient au courant des paradis fiscaux et estimaient que, parmi les Canadiens plus fortunés et les « gros gibiers », l'utilisation des paradis fiscaux serait assez répandue et, dans quelques cas, une pratique considérée comme contraire à l'éthique. Au-delà de cela, les connaissances ou les faits sur le nombre de personnes concernées, les montants d'argent, les enquêtes et les condamnations étaient essentiellement inconnus. Lors de la séance de l'Ontario, il y avait une divergence d'opinions avec deux ou trois participants intéressés à voir certaines statistiques concernant les paradis fiscaux à l'étranger et d'autres étant largement indifférents parce que cela n'a pas eu d'incidence sur eux. Lors de la séance de l'Ouest, il y a eu un consensus sur le fait qu'il devrait y avoir plus de communication des renseignements de base et plus d'efforts pour s'attaquer aux « gros gibiers ».

En l'absence de renseignements sur les enquêtes et les condamnations, il y avait une réticence à accorder à l'Agence le bénéfice du doute et à lui attribuer le crédit d'être active. De même, il y avait une réticence à supposer que rien n'était fait.

Les participants ne semblaient pas non plus avoir une idée précise de la question de savoir si les personnes qui utilisaient des paradis fiscaux à l'étranger profitaient simplement des échappatoires et agissaient ainsi de façon légitime, ou si elles faisaient quelque chose d'illégal. Encore une fois, même si elles sont légales, il y a une volonté générale de voir les échappatoires fermées.

PME :

La discussion sur les paradis fiscaux à l'étranger était semblable aux discussions précédentes sur l'évitement fiscal et l'évasion fiscale, ainsi que sur les gros et les petits gibiers. Les participants étaient au courant des paradis fiscaux à l'étranger et estimaient qu'ils étaient seulement disponibles pour les particuliers et les entreprises plus fortunés qui auraient les ressources et seraient en mesure d'embaucher l'expertise nécessaire pour être en mesure de tirer profit de ces paradis. Encore une fois, les participants n'étaient généralement pas certains du montant des impôts perdus au profit de ces paradis fiscaux et n'étaient pas non plus certains de ce qui était fait pour régler le problème.

Une distinction a souvent été faite entre les obligations morales et les obligations légales en ce qui concerne les paradis fiscaux. Tant qu'une personne ou une entité qui profite des paradis fiscaux ne fait



rien d'illégal, le consensus est qu'il y a peu à faire au sujet de la situation, sauf pour changer les règles. Les participants pourraient ne pas aimer le fait qu'une personne ait les moyens de tirer profit d'une situation qu'elle n'a pas elle-même les ressources pour la poursuivre, mais il n'y a rien à faire d'un point de vue juridique à ce sujet. Toutefois, si quelque chose d'illégal se produit, cela change complètement la situation et le consensus est que quelque chose devrait être fait à ce sujet.

Sur le plan moral, il est clair que la plupart des participants estiment qu'il est injuste qu'un groupe puisse tirer profit de l'expertise ou des échappatoires pour éviter les impôts, et quelques-uns ont même pensé qu'il s'agissait d'une pratique contraire à l'éthique. Et même si les participants ne savent pas combien d'argent pourrait être impliqué, il y a une perception claire qu'il s'agit d'un montant considérable. Toutefois, il est également clair que ceux qui sont en mesure de tirer profit des paradis fiscaux sont également perçus comme ayant accès aux ressources pour le faire, ainsi qu'à des activités de lobbying et des politiciens pour s'assurer que les règles ne changent pas.

Intermédiaires :

Seul un très petit nombre d'intermédiaires dans l'ensemble de leurs séances se sont identifiés comme ayant des clients suffisamment importants pour traiter l'observation à l'étranger. D'autres parlaient d'un point de vue hypothétique lorsqu'ils ont non seulement défendu leur rôle dans la recherche de moyens juridiques pour leurs clients d'éviter de payer de l'impôt, mais ils ont également traité leur capacité à le faire comme une indication de leur niveau de compétence dans leur travail.

Plusieurs étaient d'avis que leur profession avait l'obligation d'éduquer les clients au sujet de l'observation en général, mais dans le cas de l'observation à l'étranger, presque tous les participants n'avaient pas de clients à qui cela s'appliquait.

Autrement, la réaction des intermédiaires était semblable à celle des contribuables particuliers et des PME. Ils avaient très peu entendu parler de l'observation à l'étranger au cours des deux dernières années ou plus et, en l'absence de tout renseignement, ils avaient tendance à penser que peu de choses étaient faites. Certains intermédiaires se sont également demandé s'il serait utile pour l'Agence de poursuivre ces organisations plus importantes en raison de l'expertise qu'elles auraient et des dépenses liées à la poursuite d'une contestation judiciaire par l'Agence. Un participant à la séance d'observation de l'Ontario a même mentionné l'incitatif (ou la dissuasion) pour l'intermédiaire de signaler un gros client comme celui-ci, car il pourrait représenter une partie importante des revenus de l'intermédiaire.

Comme pour les autres groupes cibles, les intermédiaires étaient généralement d'accord avec la nécessité d'une plus grande communication de la part de l'Agence sur leurs efforts d'observation en ce qui concerne les paradis fiscaux à l'étranger. Dans le cas des intermédiaires, ils reçoivent déjà des mises à jour régulières sur divers sujets, ils estiment que l'Agence sait qui ils sont et qu'ils pourraient également envoyer des mises à jour sur l'observation à l'étranger.



Divulgations volontaires

Scénario

Bien que tous les intermédiaires conseillent à leur client de modifier leur déclaration de revenus pour indiquer le revenu négligé, certaines PME demanderaient conseil à leur comptable avant de signaler la situation à l'Agence (mais paieraient toujours) et les contribuables particuliers le déclaraient généralement, surtout si un montant plus élevé est en cause.

On a présenté aux participants un scénario dans lequel ils découvriraient qu'ils devaient 1 000 \$ en impôt des deux années précédentes. Cela a été décrit comme une erreur honnête, mais on leur a ensuite demandé ce qu'ils feraient avec un sondage ouvert où ils pouvaient décrire leur réponse.

Contribuables particuliers :

Au niveau des 1 000 \$, trois ou quatre participants à la séance de l'Ontario ont suggéré qu'ils ne feraient rien lorsqu'ils ont appris qu'ils devaient de l'argent il y a deux ans. Ils attendraient de voir ce qui se passerait « si » l'Agence découvrait l'erreur. Lors des autres séances, tous les participants, sauf un ou deux, ont indiqué qu'ils effectueraient un redressement ou communiqueraient avec l'Agence (ou demanderaient à leur comptable de communiquer avec l'Agence) pour effectuer une correction et payer. Au niveau des 10 000 \$, il y a plus de propension à aviser et à payer parce que les ramifications de la découverte de l'erreur par l'Agence pourraient être plus graves.

Le risque d'amendes, mais aussi d'être sur la « liste ou le radar » de l'Agence, était une préoccupation pour plusieurs de ceux qui voulaient aviser et payer ce qu'ils devaient tout de suite. Ils craignent que l'Agence examine leur déclaration pendant des années à l'avenir si l'Agence découvrait l'erreur.

PME :

La plupart des participants aux séances des PME ont suggéré qu'ils paieraient les impôts dus. Ils vérifieraient auprès de leur comptable pour s'assurer que l'argent est réellement dû ou essayer de trouver un montant compensatoire (qui a également été omis) pour tenter de réduire le montant, mais la réponse générale était sur l'observation. Pour certains, il s'agissait d'une simple question de tranquillité d'esprit et pour d'autres, ils voulaient éviter toute situation qui pourrait les signaler à l'Agence.

Au plus, un ou deux participants à chaque séance ont suggéré qu'ils n'aviserait pas l'Agence et espéreraient que la question n'irait pas plus loin. Si l'Agence devait découvrir le montant plus tard, elle s'en occuperait à ce moment-là et elle ne semblerait pas trop préoccupée, car elle considérerait que le montant était relativement faible. Une question de suivi qui a augmenté le montant à 10 000 \$ n'a fait que renforcer la décision pour ceux qui prévoyaient payer au niveau des 1 000 \$, et elle a semblé convaincre certains de ceux qui étaient enclins à ne rien faire au sujet de la découverte de changer leur cours action.



Intermédiaires :

Les intermédiaires étaient tous enclins à aviser leur client de modifier sa déclaration et de payer les impôts supplémentaires dus et les pénalités connexes. Un intermédiaire de la séance de Québec a souligné l'importance de rajuster la situation lorsqu'elle est trouvée, afin de ne pas causer de problèmes de relève plus tard si ou lorsque l'entreprise est transmise à de nouveaux propriétaires. Les conseils demeureraient les mêmes, peu importe le montant d'impôt dû.

Programme des divulgations volontaires

La connaissance du Programme des divulgations volontaires est faible, mais dans l'ensemble des groupes cibles, le consensus était que le programme était raisonnable.

On a indiqué aux participants que le Programme des divulgations volontaires de l'Agence accorde un allègement au cas par cas aux contribuables qui se manifestent volontairement pour corriger les erreurs ou les omissions dans leur déclaration de revenus avant que l'Agence découvre le problème. Grâce à cette approche, les contribuables et les entreprises évitent les poursuites judiciaires ou les pénalités qui seraient imposées si l'Agence avait trouvé le problème, tandis que la personne ou l'entreprise devrait tout de même payer l'impôt supplémentaire dû, plus les intérêts qui découlent de la correction.

Contribuables particuliers :

Les contribuables particuliers aiment généralement le programme et croient qu'il les incite à rectifier les erreurs. Bien que certains estimaient que les contribuables n'avaient rien à perdre en utilisant ce programme, quelques-uns n'appréciaient pas de devoir payer des intérêts sur les montants dus, s'il s'agissait d'un oubli plutôt que de le faire délibérément. Beaucoup ont compris pourquoi vous deviez payer une partie ou la totalité des intérêts, car sinon, les gens laisseraient délibérément quelque chose de côté, puis le rattraperaient eux-mêmes pour retarder le paiement. On croyait généralement que le programme devrait être offert à tous les Canadiens et à toutes les entreprises, peu importe leur taille ou leur richesse.

PME :

La connaissance du programme était relativement faible parmi les PME; au plus un ou deux participants par séance en avaient entendu parler. La réaction à l'égard du programme a été positive, les participants estimant qu'il s'agissait d'une approche raisonnable à adopter par l'Agence. Ils ont dit qu'il était peu probable qu'ils examinent les déclarations précédentes (et qu'il serait donc peu probable qu'ils découvrent une erreur). Il a également été considéré comme un programme qui devrait être accessible à tous, peu importe la taille ou la richesse.

Intermédiaires :

La connaissance du Programme des divulgations volontaires était également faible parmi les intermédiaires, avec une ou deux personnes dans la plupart des séances en ayant entendu parler. Une fois qu'il a été expliqué, la réaction au programme a été positive et les paramètres du programme (devoir



aviser l'Agence avant que l'Agence trouve l'erreur, devoir tout de même payer des impôts et une partie ou la totalité des intérêts, mais éviter toute amende) ont été jugés équitables. Un intermédiaire qui connaît bien le programme a mentionné qu'il conseille parfois à certains clients de payer la pénalité sur les impôts supplémentaires dus plutôt que de passer par le programme, de peur que l'Agence examine les déclarations antérieures et trouve d'autres erreurs.

Attitudes à l'égard de la dette

Dette

Une dette fiscale est considérée comme importante et semblable à une dette due à la banque qui devrait être payée rapidement.

Contribuables particuliers :

L'un des derniers sujets de la plupart des séances était la façon dont les participants se sentaient à l'égard de la dette. À titre de commentaire général, les contribuables particuliers n'aimaient pas avoir une dette et ils ont tenté de la rembourser le plus rapidement possible. Pour plusieurs, les impôts étaient encore plus graves, car des intérêts sont ajoutés au montant dû et il pourrait y avoir des pénalités pour non-paiement. La plupart des dettes envers l'Agence ont été traitées avec la même gravité que la dette envers une banque. Un petit nombre d'entre eux ont décrit la dette envers le gouvernement comme un « fardeau » et ont de nouveau suggéré qu'il était urgent de la payer.

PME :

Les réactions ici étaient semblables à celles exprimées par les intermédiaires. Certains ont donné la priorité à la dette envers l'Agence parce qu'elle a accumulé des intérêts ou parce qu'il s'agit d'une dette non garantie. D'autres avaient tendance à payer plus rapidement les dettes qui facturaient des taux d'intérêt plus élevés, ce qui signifiait que la dette liée aux cartes de crédit aurait priorité sur la dette de l'Agence.

Intermédiaires :

Les intermédiaires ont fait des commentaires sur les sentiments de leurs clients lorsqu'ils ont discuté de la dette, et les réactions étaient mitigées à la question de savoir si la dette de l'Agence était traitée différemment des autres dettes. À chaque séance, quelques intermédiaires ont indiqué que leurs clients estimaient que la dette de l'Agence était plus un « fardeau » que les autres dettes et qu'ils voulaient la rembourser plus rapidement que les autres dettes. Quelques-uns ont également suggéré que la dette de l'Agence a été traitée comme toute autre dette et qu'une décision économique a été prise quant à celle qui serait payée en premier. Par exemple, tout ce qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement réel de l'entreprise a reçu une priorité plus élevée, ce qui pourrait comprendre les paiements aux fournisseurs à titre d'exemple. Enfin, une minorité dans l'ensemble des groupes a suggéré que ses clients ont retardé le paiement de l'Agence parce qu'ils ne percevaient aucun avantage direct de l'argent (par opposition à une hypothèque sur leur immeuble à titre d'exemple).



Options de paiement de l'impôt

Il y a une connaissance mitigée des options de paiement pour l'impôt dû, et un consensus général sur le fait que des options plus flexibles devraient être disponibles et que tous les contribuables devraient avoir accès aux mêmes options.

Contribuables particuliers :

Il y a une connaissance limitée des options de paiement offertes par l'Agence, à l'exception d'un ou deux participants dans la plupart des séances qui croient qu'un plan de paiement peut être convenu avec l'Agence et que l'on s'attend à ce que les modalités soient raisonnables. Un participant croyait que des taux d'intérêt plus bas pourraient être appliqués dans le cadre de l'entente de paiement. Il a été suggéré que l'Agence informe les contribuables des options disponibles et que les options soient les mêmes, peu importe le montant dû ou le type de contribuable.

Très peu d'entre eux étaient au courant du recours dont ils disposent s'ils sont en désaccord avec un montant d'impôt dû, et la connaissance du processus est très limitée. Un participant croyait que le processus pouvait être consulté en ligne, tandis qu'un autre était d'avis qu'il y avait un ombudsman qui pouvait traiter les plaintes.

PME :

Les PME ont offert plus de suggestions concernant le type de solutions de paiement de rechange qui devraient être à leur disposition. Celles-ci comprenaient le choix d'une période de paiement, qu'elle soit mensuelle ou trimestrielle, ou même en fonction des cycles de revenus de l'entreprise, offrant ainsi aux petites entreprises ayant des revenus plus faibles un délai de paiement plus long. Certains savaient qu'un contribuable pouvait établir des versements d'acomptes provisionnels, mais il y avait un sentiment général dans l'ensemble des séances que l'Agence serait raisonnable si elle était approchée par une entreprise.

Quelques PME de certains groupes étaient au courant qu'un processus d'appel était disponible pour les contribuables qui étaient en désaccord avec le montant d'impôt dû, mais personne n'a été en mesure de fournir des renseignements plus détaillés sur la façon dont il fonctionne. On avait également l'impression que le processus d'appel pourrait être coûteux. Personne à la séance de Québec n'était au courant des recours.

Intermédiaires :

Tous les intermédiaires connaissaient l'option des plans de paiement personnalisés et des acomptes provisionnels. Quelques-uns ont l'impression que le mauvais service à la clientèle des agents de recouvrement de l'Agence rend cette option peu attrayante pour les clients d'entreprise. Il a été suggéré que l'Agence pourrait établir une entente de paiement semblable à celui des autres dettes, dans le cadre duquel un paiement minimal est requis à une certaine fréquence, et des intérêts s'appliqueraient au solde. Avec ce type d'approche, on a estimé que les communications continues des agents de



recouvrement seraient inutiles, à moins que les paiements soient en retard. On croyait que les options de paiement devraient être les mêmes pour tous les contribuables. Une suggestion a également été faite pour permettre les paiements par carte de crédit.



Méthodologie de recherche

Public cible

Il y avait trois publics cibles :

- **Contribuables particuliers** : Âgés de 18 ans ou plus et ayant résidé au Canada pendant au moins 1 an.
- **Petites et moyennes entreprises (PME)** : Entreprises de moins de 100 employés. Les participants comprenaient les décideurs d'entreprise ou les particuliers qui prennent part aux décisions liées aux questions fiscales d'entreprise, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :
 - président, PDG ou propriétaire;
 - administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur;
 - comptable;
 - gestionnaire/agent de la paie;
 - gestionnaire;
 - commis comptable;
 - agent financier.
- **Intermédiaires fiscaux** : Travaillant avec des PME clientes (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Approche pour la recherche qualitative

Au total, 30 groupes de discussion en ligne ont été organisés du 24 mai au 6 juillet 2022, soit 10 séances avec chaque public. Pour chaque public cible, la discussion dans l'un des groupes par région était axée sur les expériences de service, tandis que la discussion dans le deuxième groupe était axée sur les questions d'observation.

Le tableau suivant présente une répartition des groupes par public, région et langue.

Distribution des groupes de discussion						
	Anglais				Français	Total
	Ouest	Ontario	Atlantique	Nord	Québec	
Contribuables particuliers	2	2	2	2	2	10
Petites et moyennes entreprises	2	2	2	2	2	10
Intermédiaires	2	2	2	2	2	10
Total	6	6	6	6	6	30



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

Les participants du grand public avaient au moins 18 ans, vivaient dans leurs marchés respectifs depuis au moins deux ans et étaient soit le maître ou le deuxième maître du ménage. Les personnes qui avaient participé à au moins quatre séances qualitatives au cours des cinq dernières années et celles qui avaient assisté à une séance au cours des six derniers mois ont été exclues de l'étude. Chaque séance comprenait un mélange d'âge, de sexe, de revenu du ménage, d'études et d'industries parmi les employés. De plus, chaque séance d'observation comprenait au moins trois personnes considérées comme faisant partie du segment « faible taux d'observation », et au moins trois personnes dans le segment « observation élevée », selon leur cote d'accord (sur une échelle de 10 points) sur trois questions d'observation :

- a) Compte tenu des services que nous recevons du gouvernement fédéral, le public paie trop d'impôt fédéral sur le revenu.
- b) L'Agence n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus.
- c) Si les particuliers en avaient l'occasion, la plupart d'entre eux dissimuleraient des revenus pour éviter de payer de l'impôt.

Au sein des groupes de discussion sur les entreprises et les intermédiaires fiscaux, diverses tailles d'entreprises (en nombre d'employés de 1 à 99) étaient représentées. Parmi les participants, certains assumaient des responsabilités uniques ou partagées au sein de leur organisation relativement à des questions liées à l'impôt, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Lors de la séance sur le service, toutes les personnes recrutées ont déclaré avoir traité personnellement avec l'Agence, alors que cela représentait au moins six dans les séances d'observation. Pour les séances d'observation, les participants ont inclus un mélange d'accord avec l'énoncé suivant : « Compte tenu des services que nous recevons du gouvernement fédéral, le public paie trop d'impôt fédéral sur le revenu ». Les intermédiaires fiscaux ont été définis comme une personne qui travaille avec des clients de petites entreprises relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie. Les PME et les intermédiaires qui avaient participé à au moins cinq séances au cours des cinq dernières années et celles qui avaient déjà été invitées à participer à un groupe de discussion au cours des prochaines semaines ont été exclues de l'étude.

L'Agence a élaboré les guides de discussion. Les discussions de groupe ont eu lieu en anglais, à l'exception de celles tenues à Québec, qui se sont déroulées en français. Chaque séance a duré environ deux heures



et les participants ont reçu chacun 100 \$ (grand public) ou 200 \$ (intermédiaires fiscaux ou entreprises) en reconnaissance de leur temps. Au total, 287 participants ont été recrutés dans l'ensemble des 30 groupes (plus précisément entre sept et dix répondants par séance). Dans l'ensemble des groupes, 240 participants ont participé aux discussions.

Contexte de la recherche qualitative

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

Annexe A :
Guides de recrutement

Questionnaire de recrutement Recherche d’entreprise annuelle de 2021- 2022 – grand public

Questionnaire n° _____

Date du dernier groupe _____

Nombre de groupes antérieurs _____

<p>Mardi, le 24 mai, 2022 (CW) Groupe 1: Observation ONTARIO @ 5:30 pm ET (6:30 pm AT) Groupe 2: Service OUEST @ 5:00 pm PT/6:00 pm MT/7:00PM CT (9:00 pm AT)</p> <p>Jeudi, le 26 mai, 2022 (CW) Groupe 3: Service ONTARIO @ 5:30 pm ET (6:30 pm AT) Groupe 4: Observation OUEST @ 5:00 pm PT/6:00 pm MT/7:00PM CT (9:00 pm AT)</p> <p>Lundi, le 30 mai, 2022 (CP) Groupe 5: Service ATLANTIQUE @ 5:30 pm AT/6:00 pm NT Groupe 6: Observation ATLANTIQUE @ 8:00 pm AT/8:30 pm NT</p> <p>Jeudi, le 31 mai, 2022 (CP) Groupe 7: Service ÉLOIGNÉ EST @ 5:30 pm ET/6:30 pm AT/7:00 pm NT Groupe 8: Observation ÉLOIGNÉ OUEST @ 5:00 pm PT/6:00 pm MT/7:00PM CT (9:00 pm AT)</p> <p>Jeudi, le 2 juin (Français – CP) Groupe 9: Service QUEBEC @ 5:30 pm ET (6:30 pm AT) Groupe 10: Observation QUEBEC @ 8:00 pm ET (9:00 pm AT)</p>	<p>Recrutez : 10 personnes par groupe</p> <p>Prime : 100 \$</p> <p>Étude n° : INSERT</p>
<p>Nom du répondant : _____</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (maison)</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (travail)</p> <p>N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou</p> <p>Courriel du répondant : _____ envoyé?</p> <p>Source de l’échantillon : panel aléatoire client référence (encerclez)</p>	<p>Intervieweur :__</p> <p>_____</p> <p>Date : _____</p> <p>_____</p> <p>Validé : _____</p> <p>_____</p> <p>Fichiers centraux : _____</p> <p>_____</p> <p>Listes : _____</p>

	Quotas : _____ _____
--	-------------------------

Bonjour, je m’appelle _____ et je vous téléphone de [NOM], une firme nationale de recherche sur l’opinion publique. Tout d’abord, laissez-moi vous assurer que nous n’essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d’examiner divers enjeux d’importance pour le pays.

Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :

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

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

- Oui..... 1 **CONTINUEZ**
- Non..... 2 **DEMANDEZ SI UNE AUTRE PERSONNE DU MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉE - SI NON, REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

[Si préfère continuer en anglais pour les groupes de Quebec qui seront dirigés en français, demandez :] La discussion se déroulera entièrement en français et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication écrite en français seulement, ainsi qu’à partager verbalement leurs opinions en français. Seriez-vous à l’aise avec cela ?

- Oui..... 1
- Non..... 2 **REMERCIER ET TERMINER L’ENTREVUE**

[Si préfère continuer en français pour les groupes de l’atlantique, Ontario, ouest ou rural/isolée qui seront dirigés en anglais, demandez :] La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication écrite en anglais seulement, ainsi qu’à partager verbalement leurs opinions en anglais. Seriez-vous à l’aise avec cela ?

Oui..... 1

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

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

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour s’assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s’assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l’appel est enregistré, l’enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l’intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l’entrevue. S’ils étaient absents au moment de l’entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l’enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l’évaluation.
- Pour confirmer qu’il s’agit bien d’un projet du Gouvernement du Canada, inviter à chercher en ligne utilisant les mots « Agence du revenu de Canada recherche sur l’opinion publique » ou visiter www.canada.ca/por-cra.
- Si le répondant le demande, lui fournir les renseignements suivants : Les renseignements personnels que vous communiquez à l’Agence de revenu du Canada sont régis conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. En plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi vous donne le droit d’accéder à ces renseignements et d’y apporter des correctifs. Vous avez également le droit de porter plainte au commissaire à la protection de la vie privée du Canada si vous croyez que vos renseignements personnels n’ont pas été traités correctement.
- L’information recueillie durant l’étude est assujettie aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels, des lois du gouvernement du Canada et des lois provinciales en matière de protection de la vie privée qui s’appliquent.

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

	Oui	Non
Pour une firme de recherche marketing	1	2
Pour un magazine ou un journal	1	2

Pour une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Pour une firme de relations publiques	1	2
Pour le gouvernement fédéral ou provincial	1	2
Pour une agence de publicité ou de graphisme	1	2
Pour une entreprise de préparation de déclarations de revenus	1	2
En comptabilité	1	2

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

S2) Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne), âgé(e) d’au moins 18 ans?

- Oui 1 **CONTINUEZ**
 Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

S2a) Dans quelle ville/village et dans quelle province/territoire résidez-vous actuellement?

Ville/Village : _____

Province/Territoire : _____

S3) Depuis combien de temps vivez-vous dans la province [XX]? _____

TERMINEZ SI MOINS DE 2 ANS

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

- Oui 1 **CONTINUEZ**
 Non 2 **POUR LES GROUPES AGE 35+, REMERCIEZ ET TERMINEZ**
POUR LES GROUPES 18-34, RECRUTER MAX 2 PAR GROUPE

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

- Oui 1 **MAX 4 PAR GROUPE**
 Non 2 **PASSEZ À Q1**

S6) Il y a combien de temps de cela? _____

TERMINEZ SI AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

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

TERMINEZ SI PLUS DE 4 GROUPES DE DISCUSSION

POSEZ À TOUS

Q1) Veuillez me dire si vous êtes d’accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 0 signifie que vous êtes fortement en désaccord et 10 signifie que vous êtes fortement d’accord. Qu’en est-il de l’énoncé ... ?

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

6 à 10 sur l’échelle = Bas

1 à 5 sur l’échelle = Élevé

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

6 à 10 sur l’échelle = Bas

1 à 5 sur l’échelle = Élevé

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

6 à 10 sur l’échelle = Bas

1 à 5 sur l’échelle = Élevé

NOTE À L’INTERVIEWEUR :

Pour les groupes de l’observation (2,4,6,8,10)

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

MINIMUM 3 PAR GROUPE

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

MINIMUM 3 PAR GROUPE

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

Moins de 18 ans..... 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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 6

65 ans et + 7

Refuse 8

REMERCIEZ ET TERMINEZ



ASSURER UN BON MIX PAR GROUPE

REMERCIEZ ET TERMINEZ

Q3) Quelle est votre situation d’emploi actuelle?

Travailleur(euse) à temps plein.....	1	
Travailleur(euse) à temps partiel	2	
Travailleur(euse) autonome.....	3	
Retraité(e).....	4	MAX 2 PAR GROUPE
Sans emploi à l’heure actuelle	5	PASSEZ À Q5 – MAX 3 PAR GROUPE DE 5 ET 6 COMBINÉE
Étudiant(e).....	6	PASSEZ À Q5 – MAX 3 PAR GROUPE DE 5 ET 6 COMBINÉE
Autre	7	
NSP/REFUSE.....	99	

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

Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	2
Construction	3
Fabrication	4
Commerce de gros	5
Commerce de détail	6
Transport et entreposage	7
Industrie de l'information et industrie culturelle	8
Finance et assurances	9
Services immobiliers et services de location et de location à bail	10
Services professionnels, scientifiques et techniques	11
Gestion de sociétés et d'entreprises	12
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	13
Services d'enseignement	14
Services publics	15
Soins de santé et assistance sociale	16
Arts, spectacles et loisirs	17
Hébergement et services de restauration	18
Administrations publiques	19
Autres services (Veuillez préciser) _____	99

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

Une	1
Plus d’une	2

Q6) En 2021, le revenu de votre ménage a-t-il été :

Inférieur à 20 000 \$	1	} BONNE DIVERSITÉ POUR LES GROUPES DE L’OBSERVATION ET RURAL/ISOLÉE. VOIR NOTE POUR GROUPES DE SERVICE
De 20 000 \$ à 39 999 \$	2	
De 40 000 \$ à 59 999 \$	3	
De 60 000 \$ à 79 999 \$	4	
De 80 000 \$ à 99 999 \$	5	
De 100 000 \$ à 149 999 \$	6	
150 000 \$ et plus	7	

NOTE À L’INTERVIEWEUR :

Pour les groupes de service :

ATLANTIQUE & QUÉBEC: bonne diversité de 1 à 5

ONTARIO & OUEST: bonne diversité de 6 & 7

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

Études secondaires non terminées.....	1	} BONNE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE
Études secondaires terminées.....	2	
Études collégiales ou universitaires non terminées....	3	
Études collégiales ou universitaires terminées.....	4	
REFUSE/NSP	9	

Q8) **êtes-vous...**

Homme	1	} RÉPARTITION 50-50 DANS CHAQUE GROUPE
Femme	2	
Personne de genres divers.....	3	

CONSIDÉRER POUR TOUT GROUPES

Les groupes de discussion pour ce projet seront menés en ligne et nécessiteront l’utilisation d’un ordinateur portable, d’un ordinateur de bureau ou d’une tablette électronique connecté à l’Internet haute vitesse et équipé d’une webcam, d’un microphone et des haut-parleurs. Notez que vous ne pouvez pas utiliser un téléphone intelligent pour accéder à la séance en ligne.

Q9) Avez-vous accès à un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou une tablette électronique avec Internet haute vitesse pour participer à ce groupe de discussion?

Oui, ordinateur portable ou de bureau... 1	} REMERCIEZ ET TERMINEZ
Oui, tablette électronique..... 2	
Non	

Q10) Vous devrez participer à la session en utilisant une webcam et votre ordinateur devra être équipé d'un microphone et de haut-parleurs. L'ordinateur que vous utiliserez pour le groupe de discussion est-il équipé d'une webcam, d'un microphone et de haut-parleurs?

- Oui 1
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q11) Vous devrez être dans un endroit calme et exempt de distractions pendant toute la durée de la séance. Cela comprend, dans la mesure du possible, de vous assurer que vous pouvez être seul, sans animaux, les enfants ou autres personnes à proximité, et dans une pièce de votre maison ou de votre bureau aussi calme que possible. Vous ne pourrez pas participer au groupe de discussion dans un espace extérieur, un véhicule ou un lieu public, car ils sont trop bruyants. Êtes-vous en mesure de garantir un environnement calme sans distractions ni bruits pendant toute la durée de la séance du groupe de discussion?

- Oui 1
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

INSTRUCTIONS POUR REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L’ENTREVUE AUX QUESTIONS Q9-11: En fonction de vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de l’intérêt que vous portez à cette recherche.

INVITATION

Q12) Excellent, vous êtes admissible pour participer à l’un de nos groupes de discussion. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion en ligne le (**DATE À HEURE**)? La séance durera environ 2 heures.

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

Q13) Nous demandons aux participants des groupes de discussion d’exprimer leurs opinions et de verbaliser leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l’aise d’exprimer votre opinion (**AU BESOIN : en français/anglais**) devant d’autres personnes? Êtes-vous...? (lisez la liste)

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

Q14) Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d’examiner des images ou d’écrire des choses en ligne pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?

- Oui 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
- Non 2 **CONTINUEZ**
- Ne sait pas 3 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

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

Q15) Comme je l’ai mentionné plus tôt, le groupe de discussion en ligne aura lieu en soirée le **Jour Date Mois @ Heure et durera jusqu’à 2 heures**. Les participants recevront une prime de **100 \$** en guise de remerciement pour le temps qu’ils nous auront accordé. Accepteriez-vous d’y participer?

- Oui 1 **CONTINUEZ**
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Mardi, le 24 mai, 2022 (CW)	
Groupe 1: Observation ONTARIO	@ 5:30 pm ET (6:30 pm AT)
Groupe 2: Service OUEST	@ 5:00 pm PT/6:00 pm MT/7:00PM CT (9:00 pm AT)
Jeudi, le 26 mai, 2022 (CW)	
Groupe 3: Service ONTARIO	@ 5:30 pm ET (6:30 pm AT)
Groupe 4: Observation OUEST	@ 5:00 pm PT/6:00 pm MT/7:00PM CT (9:00 pm AT)
Lundi, le 30 mai, 2022 (CP)	
Groupe 5: Service ATLANTIQUE	@ 5:30 pm AT/6:00 pm NT
Groupe 6: Observation ATLANTIQUE	@ 8:00 pm AT/8:30 pm NT
Jeudi, le 31 mai, 2022 (CP)	
Groupe 7: Service ÉLOIGNÉ EST	@ 5:30 pm ET/ 6:30 pm AT/7:00 pm NT
Groupe 8: Observation ÉLOIGNÉ OUEST	@ 5:00 pm PT/6:00 pm MT/7:00PM CT (9:00 pm AT)
Mercredi, le 1 juin (Français – CP)	
Groupe 9: Service QUEBEC	@ 5:30 pm ET (6:30 pm AT)
Groupe 10: Observation QUEBEC	@ 8:00 pm ET (9:00 pm AT)



Enjeux relatifs à la confidentialité :

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

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

- Oui 1 **PASSEZ À P2**
- Non 2 **LISEZ L’INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

Malheureusement, nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes du plateforme des groupes de discussion en ligne et au modérateur du groupe de discussion, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent accéder la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

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

- Oui 1 **PASSEZ À P2**
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

Acceptez-vous qu’un enregistrement audio-visuel de la séance soit effectué?

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**
Non 2 **LISEZ L’INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

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

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

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

P3) Les employés du gouvernement du Canada peuvent observer les groupes, mais ils ne prendront aucune part à la discussion et ils ne recevront ni votre nom de famille.

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

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L’INVITATION**
Non 2 **PASSEZ À P3A**

P3a) Il s’agit d’une procédure qualitative normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes. Ils seront là tout simplement pour entendre vos opinions sans intermédiaires. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes ainsi que s’entretenir avec le modérateur pour discuter, s’il y a lieu, des questions supplémentaires à poser au groupe.

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

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L’INVITATION**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Invitation

Pourrions-nous confirmer l’adresse courriel à laquelle nous pouvons vous envoyer les instructions détaillées pour vous connecter à la séance du groupe de discussion?

Inscrire l’adresse courriel (et vérifier) : _____.

Nous vous enverrons les instructions par courriel au moins un jour avant le début du groupe. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, **pour une durée jusqu’à 2 heures**. Veuillez-vous connecter environ 15 minutes avant l’heure de début pour éviter de retarder la séance. Ceux qui sont en retard ne seront pas inclus dans la séance et ne recevront pas la récompense.

Comme il a été mentionné, nous serons heureux d’offrir aux participants une récompense de **100 \$**, qui vous sera remise après la séance par virement électronique ou par chèque, selon votre choix. Il faut compter environ 3 jours ouvrables pour recevoir une récompense par virement électronique ou environ 2 à 3 semaines après la séance pour la recevoir par chèque.

Préférez-vous recevoir la récompense par virement électronique ou par chèque?

Virement électronique 1

Chèque 2

SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR SA RÉCOMPENSE PAR VIREMENT ÉLECTRONIQUE :

Pourriez-vous confirmer l’adresse courriel à laquelle vous souhaitez que le virement électronique soit envoyé après le groupe de discussion? **[S’IL S’AGIT D’UN PARENT : Il peut s’agir de l’adresse électronique de votre enfant si elle est configurée pour les paiements par voie électronique.]**

Adresse courriel : _____

Veuillez aussi confirmer l’orthographe de votre nom : _____

Le mot de passe du virement électronique vous sera communiqué par courriel lorsque la discussion de groupe sera terminée.

SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR SA RÉCOMPENSE PAR CHÈQUE :

Pourrais-je avoir l’adresse postale où vous souhaitez que le chèque soit envoyé après le groupe de discussion?

Adresse postale : _____

Ville : _____

Province/territoire : _____ Code postal : _____

Puis, veuillez confirmer l’orthographe du nom de la personne à qui le chèque doit être adressé :

TOUS LES RÉPONDANTS :

Puisqu’il s’agit de très petits groupes, l’absence d’une seule personne peut nuire au bon fonctionnement de la discussion. C’est pourquoi je vous demande, si vous avez décidé de participer, de faire tout votre possible pour y assister. Si vous ne pouvez pas participer à l’étude, veuillez communiquer avec _____ au

_____ (appel à frais virés) ou par courriel à _____ dès que possible afin que nous puissions trouver une autre personne pour vous remplacer. Veuillez ne pas trouver vous-même la personne qui vous remplacera.

Afin que nous puissions communiquer avec vous pour vous rappeler le groupe de discussion ou vous faire part de changements s’il y a lieu, pouvez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées?

[CONFIRMER LES RENSEIGNEMENTS DÉJÀ COLLECTÉS ET LES MODIFIER/COMPLÉTER AU BESOIN]

Prénom : _____

Nom de famille : _____

Courriel : _____

N° de téléphone cellulaire : _____

N° de téléphone à la maison : _____

N° de téléphone au travail : _____

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

Merci de votre intérêt pour notre recherche. Nous avons hâte de connaître vos pensées et opinions!

Recherche d’entreprise annuel de 2021-2022 – PME/INTERMÉDIAIRES

Questionnaire n° _____

Date du dernier groupe _____

Nombre de groupes antérieurs _____

<p>Jeudi 23 juin 2022 G11: PME Observation ONTARIO (CP) G12: Intermédiaires Service OUEST (CP)</p> <p>Lundi 27 juin 2022 G13: PME Service ATLANTIQUE (CP) G14: Intermédiaires Service ATLANTIQUE (CP) G15: SME Service ONTARIO (CW) G16: Intermédiaires Observation OUEST (CW)</p> <p>Mardi 28 juin 2022 G17: PME Observation QUÉBEC (CP) G18: Intermédiaires Service QUÉBEC (CP) G19: Intermédiaires Observation ONTARIO (CW) G20: PME Observation OUEST (CW)</p> <p>Mercredi 29 juin 2022 G21: Intermédiaires Observation QUÉBEC (CP) G22: PME Service QUÉBEC (CP) G23: Intermédiaires Observation ATLANTIQUE (CW) G24: Intermédiaires Service ONTARIO (CW)</p> <p>Lundi 4 juillet 2022 G25: PME Observation ATLANTIQUE (CW) G26: PME Service OUEST (CW)</p> <p>Mardi 5 juillet 2022 G27: Intermédiaires Service RURAL/ÉLOIGNÉ EST (CP) G28: Intermédiaires Observation RURAL/ÉLOIGNÉ OUEST (CP)</p> <p>Mercredi 6 juillet 2022 G29: PME Observation RURAL/ÉLOIGNÉ EST (CP) G30: PME Service RURAL/ÉLOIGNÉ OUEST (CP)</p>	<p>@ 16h00 HE (17h00 HA) @ 15h30 HP/16h30 HR/17h30 HC (19h30 HA)</p> <p>@ 16h00 HA/16h30 HT @ 18h30 HA/19h00 HT @ 16h00 HE (17h00 HA) @ 15h30 HP/16h30 HR/17h30 HC (19h30 HA)</p> <p>@ 16h00 HE (17h00 HA) @ 18h30 HE (19h30 HA) @ 16h00 HE (17h00 HA) @ 15h30 HP/16h30 HR/17h30 HC (19h30 HA)</p> <p>@ 16h00 HE (17h00 HA) @ 18h30 HE (19h30 HA) @ 16h00 HA/16h30 HT @ 17h30 HE (18h30 HA)</p> <p>@ 17h00 HA/17h30 HT @ 15h30 HP/16h30 HR/17h30 HC (19h30 HA)</p> <p>@ 16h00 HE/17h00 HA/17h30 HT @ 15h30 HP/16h30 HR/17h30 HC (19h30 HA)</p> <p>@ 16h00 HE/17h00 HA/17h30 HT @ 15h30 HP/16h30 HR/17h30 HC (19h30 HA)</p>	<p>Recrutez : 10 personnes par groupe</p> <p>Prime : 200 \$</p> <p>Étude n° : INSERT</p> <p>Définitions : Décideurs de PME : <100 employés, responsable seul ou avec d’autres de la prise de décisions et traite avec l’ARC.</p> <p>Intermédiaire s fiscaux : <100 employés et est un intermédiaire fiscal.</p>
--	---	---

Nom du répondant : _____	Intervieweur : _____
N° de téléphone du répondant : _____ (maison)	Date : _____
N° de téléphone du répondant : _____ (travail)	Validé : _____
N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou	Fichiers centraux : _____
Courriel du répondant : _____ envoyé?	Listes : _____
Source de l’échantillon : panel aléatoire client référence (encerclez)	Quotas : _____

Introduction

Bonjour, je m’appelle _____ et je vous téléphone de [nom], une firme nationale de recherche sur l’opinion publique. Tout d’abord, laissez-moi vous assurer que nous n’essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion en ligne pour le compte du gouvernement du Canada afin d’examiner divers enjeux d’importance pour le pays.

Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :

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

- A. Nous désirons parler à des intermédiaires fiscaux, c’est-à-dire des gens qui travaillent avec des clients de petites entreprises sur des questions de fiscalité ou de paie. Est-ce votre cas?
- Oui POSEZ S1a
 - Non DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N’EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL. SI PAS D’INTERMÉDIAIRE FISCAL, POSEZ LA QUESTION « B ».
- B. Nous désirons également parler à une personne qui est responsable, seule ou avec d’autres, de la prise de décisions dans votre organisation. Est-ce votre cas?
- Oui POSEZ S1a
 - Non DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N’EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL. SI PERSONNE DE RESPONSABLE OU SI NE VEUT PAS PARTICIPER, TERMINEZ.

EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ six à huit personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion en ligne ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 200 \$ en guise de remerciement pour le temps qu’ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j’aimerais vous poser quelques questions pour m’assurer que le groupe sera composé d’une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

- Oui 1 **CONTINUEZ**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

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

The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss communication materials written only in French, as well as share their opinions verbally in French. Would you be comfortable with this?

- Yes 1
No 2 **REMERCIER ET TERMINER L’ENTREVUE**

[Si préfère continuer en français pour les groupes pour l’atlantique, Ontario, l’ouest et rural/éloigné qui seront dirigés en anglais, demandez :] La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication écrite en anglais seulement, puis d’en discuter en anglais. Seriez-vous à l’aise avec cela ?

- Oui 1
Non 2 **REMERCIER ET TERMINER L’ENTREVUE**

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

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour s’assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;

- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s’assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l’appel est enregistré, l’enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l’intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l’entrevue. S’ils étaient absents au moment de l’entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l’enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l’évaluation.
- Pour confirmer qu’il s’agit bien d’un projet du Gouvernement du Canada, inviter à chercher en ligne utilisant les mots « Agence du revenu de Canada recherche sur l’opinion publique » ou visiter www.canada.ca/por-cra.
- Si le répondant le demande, lui fournir les renseignements suivants : Les renseignements personnels que vous communiquez à l’Agence de revenu du Canada sont régis conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. En plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi vous donne le droit d’accéder à ces renseignements et d’y apporter des correctifs. Vous avez également le droit de porter plainte au commissaire à la protection de la vie privée du Canada si vous croyez que vos renseignements personnels n’ont pas été traités correctement.
- L’information recueillie durant l’étude est assujettie aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels, des lois du gouvernement du Canada et des lois provinciales en matière de protection de la vie privée qui s’appliquent.

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

	Oui	Non
Une firme de recherche marketing	1	2
Un magazine ou un journal	1	2
Une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Une firme de relations publiques	1	2
Le gouvernement fédéral ou provincial	1	2
Une agence de publicité ou de graphisme	1	2

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

S2) Êtes-vous... **(Visez 50-50 homme/femme dans tous les groupes, accepter les autres)**

- Homme 1
- Femme 2
- Non-binaire 3
- Un autre genre non identifié ci-dessus 4
- Préfère ne pas répondre/Pas certain 5

S3) Dans quelle ville/village et dans quelle province/territoire résidez-vous actuellement?

Ville/Village : _____

Province/Territoire : _____

S4) Vous y compris, environ combien d'employés votre entreprise compte-t-elle? Veuillez inclure tous les employés à temps plein et les employés permanents à temps partiel qui travaillent dans tous les emplacements et toutes les succursales de votre entreprise, s'il y a lieu.

- | | | | |
|---------------------|---|---|------------------------------|
| 1 | 1 | } | BONNE DIVERSITÉ |
| 2 – 4 | 2 | | |
| 5 – 19 | 3 | | |
| 20 – 49 | 4 | | |
| 50 – 99 | 5 | | |
| 100 ou plus | 6 | | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| Je ne sais pas..... | 9 | | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

S5) Avez-vous la responsabilité unique ou partagée dans votre organisation pour les questions liées aux taxes, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres? [UN PROPRIETAIRE QUI SUPERVISERA L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION SERAIT QUALIFIE ICI. VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE LES GROUPES NE COMPRENNENT PAS SEULEMENT DES COMPTABLES.]

- | | | |
|-----------|---|--------------------|
| Oui | 1 | PASSEZ À S6 |
| Non | 2 | PASSEZ À S8 |

S6) Quel est votre rôle au sein de l'entreprise? (Si rôle acceptable – PASSEZ À S7)

[Les petites et moyennes entreprises (<100 employés) - comprennent les décideurs ou les personnes impliquées dans les décisions liées aux questions fiscales, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres. Les titres d'emploi acceptables comprennent:]

- | | |
|------------------------------------|---|
| Président / PDG / Propriétaire ... | 1 |
| CFO / Contrôleur..... | 2 |
| Comptable | 3 |
| Gestionnaire de la paie / agent.. | 4 |
| Gestionnaire | 5 |
| Comptable | 6 |
| Agent financier | 7 |

S7) Traitez-vous personnellement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou est-ce que cela relève des responsabilités de quelqu'un d'autre?

- | | | |
|---|---|--|
| Oui, personnellement avec l'ARC | 1 | GROUPES DE DÉCIDEURS PME
11, 13, 15, 17, 20, 22, 25, 26, 29, 30 |
| Non, quelqu'un d'autre fait affaire avec ARC..... | 2 | MAX 4 PAR GROUPE |

S8) Êtes-vous un intermédiaire fiscal, c’est-à-dire quelqu’un qui travaille avec des particuliers ou les clients de petites entreprises sur des questions de fiscalité ou de paie? Dans le cadre de cette étude, les petites entreprises désignent les firmes de moins de 100 employés. (AU BESOIN : Par exemple, un travailleur de H&R Block, d’un cabinet comptable, etc.)

- Oui1 **ADMISSIBLE AUX GROUPES DES INTERMÉDIAIRES FISCAUX
12, 14, 16, 18, 19, 21, 23, 24, 27, 28**
- Non2

NOTE À L’INTERVIEWEUR :

Critères d’admissibilité des répondants :

Groupes de PME 11, 13, 15, 17, 20, 22, 25, 26, 29, 30:

<100 employés (S4=1-5),

Responsable de la prise de décisions S5=1) et

Traite avec l’ARC (S7=1).

Groupes d’intermédiaires fiscaux 12, 14, 16, 18, 19, 21, 23, 24, 27, 28:

<100 employés (S4=1-5) et

Est un intermédiaire fiscal (S8=1)

***Si le répondant est admissible aux deux catégories, inscrivez-le dans le groupe des intermédiaires fiscaux.**

POUR LES GROUPES DE L’OBSERVATION AVEC LES PME (11, 17, 20, 25, 29)

Q1) [PME SEULEMENT :] Veuillez me dire si vous êtes d’accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 0 signifie que vous êtes fortement en désaccord et 10 signifie que vous êtes fortement d’accord.

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

8 à 10 sur l’échelle = RECRUTER MINIMUM 3 PAR GROUPE

4 à 7 sur l’échelle = RECRUTER MAXIMUM 4 PAR GROUPE

1 à 3 sur l’échelle = RECRUTER MINIMUM 3 PAR GROUPE

Les groupes de discussion pour ce projet seront menés en ligne et nécessiteront l’utilisation d’un ordinateur portable ou d’un ordinateur de bureau connecté à l’Internet haute vitesse et équipé d’une webcam, d’un microphone et de haut-parleurs. Notez que vous ne pouvez pas utiliser une tablette informatique ou un smartphone pour accéder à cette séance en ligne.

Q2) Avez-vous accès à un ordinateur portable, un ordinateur de bureau ou une tablette électronique avec Internet haute vitesse pour participer à ce groupe de discussion?

- Oui, ordinateur portable ou de bureau... 1 **ALLER À LA Q2a**
- Oui, tablette électronique..... 2
- Non 3 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q2a) Vous devrez participer à la session en utilisant une webcam et votre ordinateur devra être équipé d'un microphone et de haut-parleurs. L'ordinateur que vous utiliserez pour le groupe de discussion est-il équipé d'une webcam, d'un microphone et de haut-parleurs ?

- Oui 1
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q3) Vous devrez être dans un endroit calme et exempt de distractions pendant toute la durée de la séance. Cela comprend, dans la mesure du possible, de vous assurer que vous pouvez être seul, sans animaux, les enfants ou autres personnes à proximité, et dans une pièce de votre maison ou de votre bureau aussi calme que possible. Vous ne pourrez pas participer au groupe de discussion dans un espace extérieur, un véhicule ou un lieu public, car ils sont trop bruyants. Êtes-vous en mesure de garantir un environnement calme sans distractions ni bruits pendant toute la durée de la séance du groupe de discussion?

- Oui 1
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

INSTRUCTIONS POUR REMERCIER LA PERSONNE ET TERMINER L'ENTREVUE AUX QUESTIONS Q2 & Q3 : En fonction de vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à cette recherche.

Q4) Avant de vous poser d'autres questions pour vérifier votre admissibilité, seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion en ligne qui aura lieu le **Date à Heure**? Le groupe durera tout au plus 2 heures et, comme je l'ai mentionné, vous recevrez 200 \$.

- Oui 1 **CONTINUEZ**
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
- Ne sait pas (ne lisez pas)..... 3 **FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL**

Q5) **[PME SEULEMENT]** Nous demandons aux participants des groupes de discussion en ligne d'exprimer leurs opinions et de verbaliser ou écrire leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de faire cela en ligne? Êtes-vous...? (lisez la liste)

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

Q6) Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion? Un groupe de discussion réunit diverses personnes dans le but d’obtenir leurs opinions sur un sujet donné.

- Oui 1 **POSEZ Q6A ET Q6B**
- Non 2 **PASSEZ À L’INVITATION**
- NSP/PDR 9 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Q6a) À combien de ces séances avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

_____ **SI 5 OU PLUS REMERCIEZ ET TERMINEZ; SINON, CONTINUEZ**

Q6b) Vous a-t-on invité(e) à participer à une séance qui aura lieu au cours des prochaines semaines?

- Oui 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
- Non 2 **CONTINUEZ**

Invitation

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

- Oui 1 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**
- Non 2 **CONTINUEZ**
- Ne sait pas 3 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

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

Comme je vous l’ai mentionné un peu plus tôt, le groupe de discussion en ligne aura lieu le **Date à Heure**. Accepteriez-vous d’y participer?

- Oui 1 **CONTINUEZ**
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Atlantique		
[DATE]		
Groupe 11: PME Service	@ HEURE	\$200
Groupe 12: PME Observation	@ HEURE	\$200
[DATE]		
Groupe 13: Intermédiaires Service	@ HEURE	\$200
Groupe 14: Intermédiaires Observation	@ HEURE	\$200
Ontario		
[DATE]		
Groupe 15: PME Service	@ HEURE	\$200
Groupe 16: PME Observation	@ HEURE	\$200
[DATE]		
Groupe 17: Intermédiaires Service	@ HEURE	\$200
Groupe 18: Intermédiaires Observation	@ HEURE	\$200
Québec (en français)		
[DATE]		
Groupe 19: PME Service	@ HEURE	\$200
Groupe 20: PME Observation	@ HEURE	\$200
[DATE]		
Groupe 21: Intermédiaires Service	@ HEURE	\$200
Groupe 22: Intermédiaires Observation	@ HEURE	\$200
Ouest		
[DATE]		
Groupe 23: PME Service	@ HEURE	\$200
Groupe 24: PME Observation	@ HEURE	\$200
[DATE]		
Groupe 25: Intermédiaires Service	@ HEURE	\$200
Groupe 26: Intermédiaires Observation	@ HEURE	\$200
Rural/Éloigné		
[DATE]		
Groupe 27: PME Service	@ HEURE	\$200
Groupe 28: PME Observation	@ HEURE	\$200
[DATE]		

Groupe 29: Intermédiaires Service	@ HEURE	\$200
Groupe 30: Intermédiaires Observation	@ HEURE	\$200

Enjeux relatifs à la confidentialité :

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

P1) Tout d’abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire) des participants aux hôtes du plateforme des groupes de discussion en ligne et au modérateur, afin qu’ils puissent vous permettre accès au groupe. Votre information ne sera pas partagée avec le ministère du gouvernement du Canada qui organise ces sessions. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

- Oui 1 **PASSEZ À P2**
- Non 2 **LISEZ L’INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

Malheureusement, nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes du plateforme des groupes de discussion en ligne et au modérateur du groupe de discussion, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent accéder la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

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

- Oui 1 **PASSEZ À P2**
- Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

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

Acceptez-vous qu’un enregistrement audio-visuel de la séance soit effectué?

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**
- Non 2 **LISEZ L’INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

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

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

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

P3) Les employés du gouvernement du Canada peuvent être sur place afin d'observer les groupes à distance via le site Web sécurisé. Ils ne prendront aucune part à la discussion et ils ne recevront ni votre nom ni le nom de l'entreprise.

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

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**
Non 2 **PASSEZ À P3A**

P3a) Il s'agit d'une procédure qualitative normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes. Ils seront là tout simplement pour entendre vos opinions sans intermédiaires. Cependant, ils pourraient prendre leurs propres notes ainsi que s'entretenir avec le modérateur pour discuter, s'il y a lieu, des questions supplémentaires à poser au groupe.

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

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

Invitation

Pourrions-nous confirmer l'adresse courriel à laquelle nous pouvons vous envoyer les instructions détaillées pour vous connecter à la groupe de discussion?

Inscrire l'adresse courriel (et vérifier) : _____.

Nous vous enverrons les instructions par courriel au moins un jour avant le début du groupe. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à **<HEURE>** et se terminera à **<HEURE>**, **pour une durée jusqu'à 2 heures**. Veuillez-vous connecter environ 15 minutes avant l'heure de début pour éviter de retarder la séance. Ceux qui sont en retard ne seront pas inclus dans la séance et ne recevront pas la récompense.

Comme il a été mentionné, nous serons heureux d'offrir aux participants une récompense de **200 \$**, qui vous sera remise après la séance par virement électronique ou par chèque, selon votre choix. Il faut

compter environ 3 jours ouvrables pour recevoir une récompense par virement électronique ou environ 2 à 3 semaines après la séance pour la recevoir par chèque.

Préférez-vous recevoir la récompense par virement électronique ou par chèque?

Virement électronique 1

Chèque 2

SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR SA RÉCOMPENSE PAR VIREMENT ÉLECTRONIQUE :

Pourriez-vous confirmer l’adresse courriel à laquelle vous souhaitez que le virement électronique soit envoyé après le groupe de discussion? **[S’IL S’AGIT D’UN PARENT : Il peut s’agir de l’adresse électronique de votre enfant si elle est configurée pour les paiements par voie électronique.]**

Adresse courriel : _____

Veuillez aussi confirmer l’orthographe de votre nom : _____

Le mot de passe du virement électronique vous sera communiqué par courriel lorsque la discussion de groupe sera terminée.

SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR SA RÉCOMPENSE PAR CHÈQUE :

Pourrais-je avoir l’adresse postale où vous souhaitez que le chèque soit envoyé après le groupe de discussion?

Adresse postale : _____

Ville : _____

Province/territoire : _____ Code postal : _____

Puis, veuillez confirmer l’orthographe du nom de la personne à qui le chèque doit être adressé :

TOUS LES RÉPONDANTS :

Comme nous n’invitons qu’un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas vous participer, veuillez nous en aviser pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au

[#]. Demandez à parler à **[nom]**. Quelqu’un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour confirmer votre présence.

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

Prénom _____

Nom de famille _____

Courriel _____

N° de téléphone le jour _____

N° de téléphone le soir _____

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

Annexe B :

Guides du modérateur

GUIDE DE DISCUSSION - RECHERCHE D’ENTREPRISE ANNUELLE

(population générale)

SERVICE ET OBSERVATION

Introduction (10 minutes)

- Remerciez les participants de s’être déplacés.
- Conseils sur la manière dont les sessions en ligne se dérouleront.
- Indiquez la durée de la séance (jusqu’à deux heures).
- Expliquez le sujet : discuter du régime fiscal canadien et de l’Agence du revenu du Canada.
- Soulignez le fait que la discussion est enregistrée, qu’il y a des observateurs du gouvernement (la participation demeure anonyme, ils n’ont aucune information personnelle à votre sujet et observent les groupes pour mieux comprendre le sujet discuté).
- Insistez sur le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et qu’ils seront compilés. Leur participation à la séance est anonyme et volontaire.
- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, respecter le temps alloué, s’assurer que tous participent et faire preuve d’objectivité.
- Rassurez les participants que le modérateur n’a pas de parti pris ni de connaissance particulière des sujets qui feront l’objet de la discussion.
- Expliquez le rôle des participants : ils ne sont pas des experts; ils n’ont pas à être tous d’accord; ils peuvent exprimer leurs opinions ouvertement et honnêtement, et il n’y a pas de mauvaises réponses.
- Assurez-vous que les participants sont dans un endroit calme où ils ne seront pas (pour la plupart) dérangés.
- Invitez les participants à se présenter : leur prénom, où ils habitent et ce qu’ils aiment durant leur temps libre.

Impressions de l’ARC (15 minutes)

Ce soir, nous parlerons du régime fiscal du Canada et de l’Agence du revenu du Canada, ou de l’ARC.

- Dans l’ensemble, quelles sont vos impressions à l’égard du régime fiscal du Canada? Quels types de mots utiliseriez-vous pour décrire notre régime?
- Maintenant, concentrons-nous sur l’ARC plus précisément. À votre connaissance, quelles sont les activités de l’ARC?

Pour que tout le monde soit sur la même longueur d’onde, voici un aperçu des activités de l’ARC :

L’Agence du revenu du Canada est l’agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l’impôt sur le revenu, de l’administration de la TPS/TVH (taxe sur les

produits et services/taxe harmonisée) et du programme d’allocation canadienne pour enfants. L’ARC ne détermine pas le niveau d’imposition, elle administre uniquement notre régime fiscal.

- Quelles sont vos impressions générales à l’égard de l’Agence, que ce soit en fonction de votre expérience personnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu? Imaginez une échelle allant du négatif au positif; où vous situez-vous sur cette échelle par rapport à vos impressions sur l’ARC? Êtes-vous dans la moitié inférieure ou la moitié supérieure? [Affichez l’échelle sur l’écran – uniquement les points à mi-chemin positifs, négatifs et neutres affichés]
- Peu importe ce que vous ressentez envers l’ARC, qu’est-ce qu’elle fait de bien?
- Qu’est-ce que l’ARC peut améliorer?
- Avez-vous le sentiment que l’ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?

GROUPES DE SERVICE (total de 75 minutes)

Comportement actuel (15 minutes)

Nous allons maintenant parler plus en détail de la production des déclarations de revenus et de vos interactions avec l’ARC. Pour les prochaines questions, je vous demande d’essayer de garder à l’esprit comment vos opinions et impressions antérieures [pré-COVID] peuvent avoir changé en fonction des services que vous avez reçus de l’ARC au cours de la dernière année. Je ne poserai pas de questions sur les prestations d’urgence dans chacune des sections, mais je vous encourage à partager toutes vos réflexions connexes lorsque cela est pertinent.

Prenons quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus. J’aimerais en savoir un peu plus au sujet du processus que vous suivez chaque année lorsque vous faites votre déclaration de revenus.

- **Levez la main** (virtuellement) si vous demandez à quelqu’un de remplir votre déclaration pour vous?
 - Si quelqu’un le fait pour vous, qui est-ce? Pourquoi lui demandez-vous de le faire? [NE PAS DONNER DE NOMS DE PERSONNES OU DE SOCIÉTÉS]
- Produisez-vous habituellement votre déclaration à temps ou en retard? [Approfondissez les raisons]
- Comment produisez-vous habituellement vos déclarations de revenus? (en ligne, par courrier, etc.)
 - En ligne : Achetez-vous un logiciel d’impôt ou utilisez-vous un logiciel gratuit? Qu’est-ce qui vous aide à décider quel produit utiliser?

- Trouvez-vous le processus plus facile ou plus difficile ces dernières années? Pourquoi?
- [DEMANDEZ À TOUS] Vous souvenez-vous d’avoir reçu de la correspondance de l’Agence? Le cas échéant, de quelle façon? [DEMANDEZ POUR EN LIGNE OU PAR COURRIER, DEMANDEZ S’ILS L’ONT DEMANDÉ OU SI C’EST L’AGENCE QUI L’A DEMANDÉ]
 - De façon générale, sans révéler de détails, quels étaient ces renseignements?
 - Qu’en avez-vous fait? Dans quelle mesure cela vous a-t-il été utile, voire pas du tout?
- Avez-vous vécu des circonstances personnelles qui ont eu une incidence sur votre capacité à produire votre déclaration de revenus ou à accéder aux prestations?
- Pensez-vous que l’Agence en fait assez pour s’assurer que ses services sont également offerts à tous les Canadiens? Que pourraient-ils faire différemment?

Services en ligne (15 minutes)

Comme vous le savez, Internet est devenu un élément de plus en plus important pour les gens de communiquer et d’interagir avec les institutions.

- En ce qui concerne vos finances personnelles, comment vos habitudes en ligne ont-elles changé au cours des dernières années? Explorez : réception de factures en ligne par rapport au courrier, services bancaires, achats.
- Et au cours des dernières années, comment vos habitudes en ligne ont-elles changé en ce qui concerne la préparation ou la production de vos déclarations de revenus? Et qu’en est-il de l’accès à d’autres services gouvernementaux en ligne?
- Selon vous, qu’est-ce qui a causé ou encouragé ce changement? [REMARQUE À L’INTENTION DU MODÉRATEUR : La pandémie sera probablement soulevée; il faut faire preuve de prudence pour ne pas passer trop de temps en dehors de la portée de la recherche]

[SONDAGE 1-2] Prenez un moment pour répondre à quelques questions de sondage :

« Mon dossier » est un portail sécurisé de l’Agence qui vous permet de consulter vos renseignements personnels fiscaux sur le revenu et les prestations et de gérer vos affaires fiscales en ligne.

1. Avant aujourd’hui, avez-vous déjà entendu parler du service en ligne de l’Agence appelé Mon dossier? Oui/Non
2. Avez-vous configuré Mon dossier pour vous-même? Oui/non/impossible de se souvenir

Si oui :

- À quelle fréquence l’utilisez-vous?
- Quelles sont vos impressions générales à l’égard de Mon dossier?

- Y a-t-il tout ce dont vous avez besoin ou manque-t-il quelque chose?
- Quelle confiance avez-vous dans les mesures de sécurité de Mon dossier?
- Recevez-vous votre avis de cotisation au moyen de Mon dossier ou le recevez-vous par la poste?
 - Si par la poste : Pourquoi choisissez-vous de le recevoir par la poste?

Si non :

- Qu’est-ce qui vous inciterait à vous inscrire à Mon dossier?

Protection des renseignements (10 minutes)

La protection des renseignements personnels des contribuables est une priorité pour l’ARC. Elle a mis en place de strictes mesures pour s’assurer que ces renseignements sont protégés contre tout accès non autorisé.

- Croyez-vous que vos renseignements personnels ou d’entreprise sont en sécurité auprès de l’Agence, ou avez-vous des doutes à ce sujet?
- À votre connaissance, quels sont les outils que l’Agence fournit aux contribuables afin qu’ils puissent protéger leurs renseignements? (p. ex., authentification en deux étapes – vérification de l’ouverture de session avec une confirmation par courriel ou par message texte, alertes de compte [avis par courriel], etc.)
 - Si vous êtes au courant : Avez-vous inscrit votre courriel pour recevoir des alertes lorsque des changements sont apportés?
 - Si non : Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne vous êtes pas inscrit?
- Estimez-vous que l’Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d’identité dans le régime fiscal?
 - Si vous pensiez avoir été victime d’un vol d’identité, où iriez-vous pour trouver des renseignements ou des conseils sur ce qu’il faut faire?
- Pensez-vous que l’Agence fait un bon travail en ce qui concerne l’explication de son fonctionnement aux Canadiens (idée de transparence dans les processus)?

Expériences liées au service de l’ARC (25 minutes)

[SONDAGE 3] Prenons le temps d’examiner diverses façons d’interagir avec l’Agence. Avant d’en discuter ensemble, prenez un moment pour répondre à une question de sondage :

3. Comment avez-vous interagi avec l’Agence au cours des dernières années? Choisissez toutes les options qui s’appliquent parmi les options de « a » à « f », ou choisissez « g » si c’est votre réponse.
 - a. J’ai communiqué par la poste avec l’Agence.

- b. J’ai demandé à l’Agence de m’envoyer des formulaires ou des guides par la poste.
- c. J’ai communiqué avec une personne de l’Agence (en personne, par la poste, par téléphone).
- d. J’ai visité le site Web de l’Agence.
- e. J’ai communiqué avec l’Agence par l’intermédiaire de Mon dossier.
- f. J’ai communiqué sur les médias sociaux.
- g. Je n’ai pas communiqué avec l’Agence au cours des dernières années, sauf pour produire ma déclaration de revenus.

SI PERTINENT : Certains d’entre vous ont communiqué avec l’Agence par la poste ou ont demandé à recevoir des formulaires ou des guides par la poste.

- Si ces documents étaient disponibles sur le site Web de l’Agence ou par l’intermédiaire de Mon dossier en tant que documents téléchargeables, y accéderiez-vous au moyen de l’une de ces options ou demanderiez-vous toujours qu’une copie imprimée vous soit envoyée par la poste?
 - [SI IMPRIMÉ] Pourquoi préférez-vous recevoir une copie imprimée par la poste?
- La correspondance en ligne avec l’Agence au moyen de Mon dossier est une fonction qui est actuellement disponible. Voyez-vous des avantages ou des inconvénients à la correspondance en ligne ou par la poste? [REMARQUE À L’INTENTION DU MODÉRATEUR : LA CORRESPONDANCE DANS MON DOSSIER EST SEMBLABLE AU COURRIEL, CE N’EST PAS UNE FONCTIONNALITÉ DE CLAVARDAGE]
- En ce qui concerne la technologie et les services, estimez-vous que l’Agence est moderne, à jour ou désuète?
 - Qu’est-ce qu’ils font bien en ce qui concerne l’utilisation de la technologie?
 - Qu’est-ce qui manque?
- Considérez-vous que l’Agence est efficace dans la façon dont elle fonctionne généralement?

Examinons maintenant les communications que vous avez eues avec l’Agence et votre expérience en matière de service. **SI PERTINENT** : D’après l’exercice que vous avez effectué plus tôt, je constate que certains d’entre vous ont interagi avec des personnes de l’Agence.

- Comment cette communication a-t-elle eu lieu : par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel ou par l’intermédiaire de Mon dossier?
- Comment s’est passée votre expérience de service? Qu’est-ce qui a dépassé vos attentes? Qu’est-ce qui n’a pas répondu à vos attentes?
 - Approfondir sur les caractéristiques de service suivantes : temps d’attente; connaissance ou compréhension du problème par les employés; facilité de

compréhension des informations qu'ils vous ont fournies; cohérence des informations fournies; sentiment d'être valorisé et respecté; résolution du problème en temps opportun et à votre satisfaction (c'est-à-dire réduction des sentiments de stress ou de frustration).

- Si les attentes ne sont pas satisfaites : pourquoi l'expérience n'a-t-elle pas répondu à vos attentes?
- Qu'avez-vous pensé des agents de l'ARC quant à la façon dont ils vous ont servi?
 - Approfondir sur les attributs de service suivants : empathie; se sentir valorisé et respecté; serviabilité.
- Vous a-t-on assuré que votre transaction était terminée (ou qu'elle le serait dans un délai précisé)?
- Avez-vous déjà reçu des informations contradictoires?
 - Que faites-vous si vous sentez que les informations qui vous sont fournies sont incorrectes? Vérifiez-vous ailleurs? Si oui, où?

[SONDAGE 4] Prenez un moment pour répondre à une autre question de sondage :

4. Entrez les trois qualités de service qui sont les plus importantes pour vous lorsque vous interagissez personnellement avec l'Agence (par téléphone, par télécopieur, par courrier, par courriel ou par l'intermédiaire de Mon dossier).
- Quels sont les trois principaux attributs de service qui sont les plus importants pour vous lorsque vous interagissez avec une personne à l'Agence?

En pensant toutes les fois où vous avez interagi avec l'Agence au cours des dernières années...

- À la suite de vos interactions, vous êtes-vous senti plus confiant avec ce que vous aviez à faire ou avec les renseignements qui vous ont été fournis?
- Avez-vous l'impression que le service à la clientèle de l'ARC s'améliore, se dégrade ou reste à peu près le même?
 - [Si se dégrade :] Sur quoi l'Agence devrait-elle se concentrer pour améliorer l'expérience client?

Enseignons l'impôt/formation sur l'impôt (10 minutes)

- En remontant aussi loin que possible, comment avez-vous appris à produire votre déclaration de revenus?
- Quel serait le meilleur moyen pour quelqu'un de s'informer sur ce sujet? Et à quel âge? Demandez des précisions sur les parents, l'école et en ligne.
- Y a-t-il des programmes ou des services actuellement en place qui font cela?

- Selon vous, qu’est-ce qui serait le plus utile à enseigner? (p. ex., le processus de production seulement, les prestations et les crédits disponibles, les différentes façons de produire une déclaration, etc.)
- Lorsque vous avez besoin de renseignements ou de conseils sur les impôts, où cherchez-vous?

GROUPES D’OBSERVATION (total de 75 minutes)

Intégrité du régime fiscal (20 minutes)

[SONDAGE C1] Prenez un moment pour répondre à une question de sondage :

1. Voici une liste de plusieurs choses liées à la fiscalité que les gens pourraient faire qui pourraient être perçus comme étant mauvais. J’aimerais que vous cochiez les deux que vous considérez les plus graves.

- a) Produire sciemment sa déclaration de revenus de façon incorrecte afin d’éviter de payer ce qu’on doit réellement
- b) Payer pour des biens ou des services en argent comptant afin d’éviter la taxe de vente
- c) Posséder un Airbnb et ne pas le déclarer en tant que revenu
- d) Ne pas déclarer les bénéfices tirés des transactions en cryptomonnaie
- e) Ne pas déclarer les dons ou cadeaux reçus en travaillant comme influenceur sur les médias sociaux
- f) Vente de produits ou de services au moyen de plateformes en ligne sans déclarer les profits

- Lesquelles sont généralement considérées comme les plus graves ? Pourquoi est-ce - qu'est-ce qui les rend plus sérieux?
- Pour ceux qui n'ont pas été choisis aussi souvent, pourquoi sont-ils moins graves ?
- Concentrons-nous un instant sur les quatre derniers (c,d,e,f). Y a-t-il des différences entre eux en termes de gravité, ou les considérez-vous comme essentiellement la même chose ?

L’impôt sur le revenu que les Canadiens paient est fondé sur le montant du revenu qu’ils divulguent volontairement au gouvernement.

- Croyez-vous que la plupart des gens que vous connaissez suivent les règles fiscales, ou non?
- Quels sont les conséquences des gens qui ne paient pas leur juste part d’impôt? Quel est l’impact sur vous/les Canadiens/l’ARC quand les gens ne paient pas leur juste part d’impôt?

[SONDAGE 2] Prenez un moment pour répondre à une autre question de sondage – notez que votre réponse demeurera confidentielle; les autres participants ne le verront pas :

2. Si vous soupçonnez une personne que vous connaissiez de fraude fiscale, notamment un membre de votre famille, un ami ou un collègue, quelle est la probabilité que vous dénonciez cette personne? Échelle de 1 à 10 allant de 1 (pas du tout probable) à 10 (très probable).
- Pourquoi une personne serait-elle susceptible de signaler cette situation?
 - Pourquoi une personne serait-elle peu susceptible de signaler cette situation?
 - Quelles circonstances influenceraient votre décision de signaler une personne qui fraude?
ENQUÊTE : Montant d’argent en question, personne qui vous est liée, degré de connaissance de la personne, depuis combien de temps la fraude a lieu.
 - Est-ce que vous dénonciez une personne proche de vous – un membre de votre famille avec qui vous vivez, par exemple – si vous étiez certain que cette personne a commis une fraude fiscale? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - Comment procéderiez-vous pour dénoncer une personne qui commet une fraude fiscale?

Économie clandestine et observation/évasion fiscale (20 minutes)

Comme vous le savez peut-être, il y a ce qu’on appelle l’économie clandestine¹. Un bon exemple de cela est de payer de l’argent comptant pour un service ou un produit précisément pour éviter de payer la taxe de vente (p. ex., rénovation de la maison, réparation automobile) ou gagner un revenu supplémentaire en vendant ou en fournissant des biens ou des services qui ne sont pas déclarés dans l’impôt sur le revenu.

- Connaissez-vous le terme « économie clandestine », ou y a-t-il d’autres termes que vous utiliseriez pour décrire ce type de comportement ou de fraude?
- Estimez-vous que la fraude fiscale est plus fréquente dans certaines tranches de revenus que dans d’autres?
- Selon vous, dans quelle mesure l’Agence est-elle efficace pour trouver et régler les problèmes concernant les personnes qui ne paient pas leur juste part d’impôt?
- À votre avis, l’Agence est-elle meilleure ou pire que les administrations fiscales d’autres pays développés?
- En ce qui concerne l’observation et la façon dont la fraude fiscale est abordée, pensez-vous que l’Agence améliore continuellement ses approches d’exécution ou utilise les outils les plus à

¹ Au besoin, précisez la différence entre « marché noir : activité commerciale illégale – il est vrai qu’elle n’est pas non plus déclarée à des fins fiscales » et « économie clandestine – activité commerciale légale, mais pas prise en compte dans la déclaration de revenus ».

jour, ou continue-t-elle de conserver les mêmes méthodes? Qu'est-ce qui vous donne cette impression? Selon vous, que fait actuellement l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale?

- Que pensez-vous du fait que l'Agence utilise des renseignements accessibles au public lorsqu'elle enquête sur des cas soupçonnés d'évitement fiscal ou d'évasion fiscale?
 - Dans quelles circonstances pensez-vous que cela serait justifié?
- Parfois, les contribuables ou les sociétés qui pourraient devoir des montants importants d'impôt sur le revenu sont appelés « gros poisson ». Qu'est-ce qui devrait être fait pour que vous pensiez que les « gros poissons » sont adéquatement ciblés et paient leur « juste part » de l'impôt sur le revenu?
 - Que voudriez-vous savoir sur ces situations?
 - Comment espérez-vous en entendre parler?
 - Si vous deviez entendre parler d'une personne ou d'une entreprise locale poursuivie pour évasion fiscale, quel montant vous semblerait assez élevé pour vous donner l'impression qu'un « gros poisson » s'est fait prendre?
- Quel rôle l'Agence devrait-elle jouer dans l'éducation des Canadiens au sujet de l'observation fiscale?
 - Que pensez-vous du fait que l'Agence demande à un contribuable d'examiner et de corriger une déclaration de revenus produite précédemment au lieu de simplement commencer une vérification? Est-ce une approche équitable?
- Les termes « évasion fiscale » et « évitement fiscal » font-ils référence à la même chose ou sont-ils différents pour vous?
 - Si non, en quoi sont-ils différents?
 - Un concept est-il plus grave ou problématique que l'autre?
- Selon vous, à quel point l'évasion fiscale des Canadiens fortunés est-elle grave?
 - Selon vous, quelle est l'incidence de cette situation sur les Canadiens?
- Vous souvenez-vous d'avoir vu un communiqué de presse pour une condamnation fiscale criminelle de l'Agence?
 - Où vous souvenez-vous de l'avoir vue? (journaux, en ligne, télévision, médias sociaux, autres)
 - Pensez-vous que l'Agence fait un travail adéquat pour communiquer au public les condamnations criminelles pour évasion fiscale?

Observation à l'étranger (15 minutes)

Vous avez peut-être entendu parler de plusieurs façons dont certaines personnes échappent ou évitent le paiement des impôts sur le revenu...

- Qu’avez-vous entendu récemment dans les médias au sujet des paradis fiscaux à l’étranger?
[AU BESOIN, EXPLIQUEZ : Le fait de détenir un compte à l’étranger ne signifie pas nécessairement qu’un particulier élude l’impôt, mais les paradis fiscaux à l’étranger sont des pays ou des endroits où l’impôt des sociétés est faible ou nul qui permet aux étrangers d’y établir facilement des entreprises. Ils limitent également habituellement la divulgation publique au sujet des entreprises et de leurs propriétaires. Il est donc attrayant pour les contribuables ou les entreprises canadiennes de dissimuler leurs revenus dans ces pays afin d’éviter de payer l’impôt sur le revenu au Canada.]
- Que pensez-vous de ces personnes et de ces sociétés qui dissimulent des revenus à l’étranger dans des paradis fiscaux? Est-ce un problème majeur ou mineur?
- Avez-vous entendu parler de mesures, d’outils ou de projets que l’ARC a mis en place pour empêcher les personnes et les sociétés de dissimuler leurs revenus à l’étranger pour éviter de payer l’impôt?
- Pensez-vous que l’ARC en fait assez pour enrayer ce type d’inobservation à l’étranger? Pourquoi?
- Comment l’Agence pourrait-elle mieux traiter cette situation?
- Comment entendez-vous parler des nouvelles et des développements liés aux paradis fiscaux? Que pourrait faire d’autre l’Agence pour communiquer ce qui est fait?
- En ce qui concerne les impôts, les gens peuvent « éviter » de payer de l’impôt, donc délibérément de tricherie, ou ils peuvent « échapper » de payer de l’impôt, où ils profitent de trouver des échappatoires dans les lois fiscales et de payer moins d’impôt.
 - Pensez-vous que l’un est un problème plus important que l’autre pour le reste des Canadiens qui paient leur juste part d’impôt?
 - Pensez-vous que l’une est « plus mauvaise » que l’autre, peut-être pas d’un point de vue juridique, mais d’un point de vue éthique?

Divulgations volontaires (15 minutes)

Rendons les choses un peu plus personnelles...

[SONDAGE 3] Prenez un moment pour répondre à une autre question de sondage – notez que votre réponse demeurera confidentielle; les autres participants ne le verront pas :

3. Si, par hasard, vous consultiez vos déclarations de revenus d’il y a deux ans et que vous découvriez que vous auriez dû payer 1 000 dollars supplémentaires en impôts sur le revenu, que feriez-vous? Écrivez quelques mots pour expliquer comment vous réagiriez dans cette situation.

- Que feriez-vous dans une telle situation? [Posez des questions sur les motivations d’une personne qui a un comportement d’observation et sur celles d’une personne qui pense que « c’est le travail de l’Agence de faire un suivi » ou quelque chose de semblable]
- Et si le montant était 10 000 \$?

L’Agence a un programme appelé le Programme des divulgations volontaires. Il accorde un allègement au cas par cas aux contribuables qui se manifestent volontairement pour corriger les erreurs ou les omissions dans leur déclaration de revenus avant que l’Agence découvre le problème. Grâce à cette approche, les contribuables et les entreprises évitent les poursuites judiciaires ou les pénalités qui seraient imposées si l’Agence avait trouvé le problème, tandis que la personne ou l’entreprise devrait tout de même payer l’impôt supplémentaire dû, plus les intérêts (en partie ou en totalité) qui découlent de la correction.

- Comment vous sentez-vous à l’égard de ce programme? Quels sont les bénéfices? Quels sont les inconvénients?
- Le programme (et la remise de dette) devrait-il être différent pour les Canadiens moyens par rapport aux Canadiens très fortunés?
- Si une erreur est relevée par l’Agence, une déclaration de revenus corrigée est fournie et un remboursement/montant dû révisé est automatiquement fourni. Que pensez-vous de cette façon d’aviser les contribuables des erreurs dans les déclarations de revenus antérieures?

Attitudes à l’égard de la dette (10 minutes)

J’aimerais parler de la dette pendant quelques minutes...

- Sans parler de votre situation personnelle, comment vous sentez-vous en général à l’égard de la dette?
- Comment un montant d’impôt dû à l’Agence se compare-t-il à une autre dette?
- Quelles options les contribuables devraient-ils avoir lorsqu’il s’agit de payer les montants d’impôt qu’ils doivent à l’Agence?
 - Ces options devraient-elles être différentes selon le montant dû? Et selon le type de contribuable – gros ou petit poisson?
- Savez-vous quels recours vous avez à votre disposition si vous êtes en désaccord avec un montant d’impôt dû?

Conclusion (5 minutes)

Nous avons couvert de nombreux sujets ce soir et j’apprécie réellement le temps et l’énergie que vous avez mis pour donner votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.

- En conclusion, j’aimerais vous demander si vous avez d’autres commentaires à formuler à l’Agence du revenu du Canada.

[INSTRUCTIONS POUR L’INCITATIF]

Mentionnez que le rapport final de la recherche sera disponible auprès de Bibliothèque et Archives Canada dans environ six mois.

Merci beaucoup et passez une très belle soirée!

GUIDE DE DISCUSSION – RECHERCHE D’ENTREPRISE ANNUELLE - (petites et moyennes entreprises/intermédiaires fiscaux)

Introduction (10 minutes)

- Remerciez les participants de participer à la séance.
- Conseils sur le déroulement des séances en ligne
- Précisez la durée de la séance (jusqu’à deux heures).
- Expliquez le sujet : discuter du régime fiscal canadien et de l’Agence du revenu du Canada.
- Indiquez que la séance sera enregistrée et que des observateurs du gouvernement y participent. (Les participants sont anonymes. Les observateurs ne connaissent pas leurs renseignements personnels. Ils observent les groupes pour accroître leur compréhension générale des sujets de discussion.)
- Soulignez le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et sont déclarés tous ensemble. Les personnes ne sont pas identifiées et la participation est volontaire.
- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, gérer le temps, s’assurer que tout le monde participe et être objectif.
- Rassurez les participants quant au fait que le modérateur n’a ni intérêt ni connaissance particulier à l’égard des questions abordées.
- Expliquez le rôle des participants : On ne s’attend pas à ce qu’ils soient des experts, ni qu’ils soient d’accord les uns avec les autres. On s’attend à ce qu’ils fassent part ouvertement et avec franchise de leurs opinions et qu’ils se rappellent qu’il n’y a pas de mauvaises réponses.
- Assurez-vous que les participants sont à l’aise et dans un endroit tranquille où ils ne peuvent pas être (en général) dérangés.
- Invitez les participants à se présenter : leur prénom, l’endroit où ils habitent et le type d’entreprise ou d’organisation pour lesquels ils travaillent. (REMARQUE : Présentation très générale.)

Impressions à l’égard de l’Agence (15 minutes)

Ce soir, nous allons parler du régime fiscal canadien et de l’Agence du revenu du Canada. Une chose que vous avez tous en commun est que vous êtes tous des [INSÉRER POUR LES PME : décideurs au sein de petites et moyennes entreprises (PME)/INSÉRER POUR LES INTERMÉDIAIRES FISCAUX : fiscalistes travaillant auprès de petites et moyennes entreprises (PME) clientes].

L’Agence du revenu du Canada est l’agence du gouvernement fédéral qui est responsable, entre autres choses, de la perception de l’impôt sur le revenu, de l’administration de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) et du programme d’allocation canadienne pour enfants.

*Nous nous intéresserons ce soir au **volet opérationnel** de votre relation avec l’Agence – nous parlerons à d’autres personnes concernant l’impôt sur le revenu des particuliers.*

- Quelles sont vos impressions à l’égard de l’Agence, c’est-à-dire de l’organisme responsable de la mise en œuvre ou de la fonction opérationnelle de la gestion du régime fiscal? Imaginez une échelle allant de « négatif » à « positif »; où êtes-vous situé sur cette échelle en ce qui concerne vos impressions de l’Agence? Êtes-vous dans la moitié inférieure? dans la moitié supérieure? [Affichez l’échelle à l’écran – Seulement les points positif, négatif et neutre sont montrés.]
- Peu importe la façon dont vous vous sentez à l’égard de l’Agence, qu’est-ce que l’Agence fait bien?
- À votre connaissance, y a-t-il des choses que l’Agence a améliorées au cours des dernières années?
- Qu’est-ce que l’Agence peut améliorer à l’avenir?

GROUPES DE SERVICE (total de 75 minutes)

Comportement actuel (15 minutes)

Nous allons maintenant parler plus en détail de la production de déclarations de revenus des entreprises et de vos interactions avec l’Agence.

- **(PME) [SONDAGE S1]** Répondez à une question de sondage rapide avant notre discussion : Choisissez parmi les deux énoncés suivants celui qui s’applique à votre entreprise : Nos déclarations de revenus sont produites par une personne à l’extérieur de l’organisation (p. ex., un comptable ou un déclarant) ou Un employé de l’entreprise est responsable de produire les déclarations de revenus de l’organisation.
 - Pourquoi choisissez-vous que quelqu’un les produise pour vous?
- **(Intermédiaires fiscaux)** Quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face lorsque vous traitez avec des propriétaires de petites entreprises au sujet des impôts?
- **(Intermédiaires fiscaux)** Selon vous, quels sont les plus grands défis auxquels font face les petites entreprises lorsqu’elles font affaire avec l’Agence? Selon vous, comment l’Agence peut-elle améliorer sa relation avec les petites entreprises?
- **(Intermédiaires fiscaux)** Quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face en tant qu’intermédiaire fiscal lorsque vous traitez avec l’Agence?

- **(Tous)** Trouvez-vous que le processus de production des déclarations de revenus est plus facile ou plus difficile depuis quelques années? Pourquoi? Avez-vous des exemples?
- **(PME)** Quels sont vos plus grands défis en tant que petite entreprise en ce qui concerne l’interaction avec l’Agence?
- **(PME)** Dans votre entreprise, qui reçoit et ouvre habituellement les lettres et le courrier? [Vous les traitez vous-même, vous les lisez et les remettez au comptable/secteur des finances, vous les remettez au comptable/secteur des finances sans les lire]
 - Le processus est-il le même pour les documents d’entreprise qui arrivent par la poste et ceux qui sont reçus par voie électronique?
 - Qu’en est-il de la correspondance de l’Agence? Est-elle traitée de la même façon dans votre entreprise ou est-elle traitée différemment?

Services en ligne (15 minutes)

Comme vous le savez, les gens utilisent de plus en plus Internet pour communiquer et interagir avec les institutions.

- En ce qui concerne vos activités commerciales, comment vos activités en ligne ont-elles changé ou évolué au cours des dernières années? Explorer : interactions, facturation/paiements, tenue de livres, maintenance de sites Web
- Au cours des dernières années, comment vos habitudes en ligne ont-elles changé en ce qui concerne la préparation ou la production [(PME) de vos déclarations d’entreprise/(Intermédiaires fiscaux) des déclarations de vos clients]?
- Utilisez-vous Mon dossier d’entreprise ou Représenter un client?

Si oui :

- À quelle fréquence l’utilisez-vous?
- Quelles sont vos impressions générales à l’égard de Mon dossier d’entreprise/Représenter un client?
- Vous fournit-il tout ce dont vous avez besoin ou y a-t-il quelque chose qu’il pourrait offrir de plus auquel vous pensez?
- Dans quelle mesure faites-vous confiance aux aspects de sécurité de Mon dossier d’entreprise ou Représenter un client?
- Recevez-vous [(PME) vos avis de cotisation des sociétés/(Intermédiaires fiscaux) les avis de cotisation des sociétés des entreprises avec lesquelles vous travaillez] par l’intermédiaire de Mon dossier d’entreprise/Représenter un client ou les recevez-vous par la poste?
 - Si par la poste : Pourquoi choisissez-vous de le recevoir par la poste?

Si non :

- Qu’est-ce qui vous inciterait à vous inscrire à Mon dossier d’entreprise/Représenter un client?

DEMANDEZ À TOUS :

- **[SONDAGE S2]** Prenez un moment pour répondre à une courte question de sondage : Parmi les services en ligne de l’Agence suivants, lesquels utilisez-vous?
 - Joindre un document ou Soumettre un document
 - Application mobile BizApp de l’Agence
 - Préremplir ma déclaration (disponible au moyen d’un logiciel d’impôt homologué)
 - Paiements électroniques
 - IMPÔTNET TPS/TVH
 - Inscription en direct des entreprises
 - Aucune de ces réponses
- Quels services en ligne utilisez-vous?

Protection des renseignements (10 minutes)

La protection des renseignements personnels des contribuables est une priorité pour l’Agence. L’Agence a mis en place des mesures de protection strictes pour s’assurer que ces renseignements sont protégés contre les accès non autorisés.

- Croyez-vous que vos renseignements personnels ou d’entreprise sont en sécurité auprès de l’Agence, ou avez-vous des doutes à ce sujet?
- À votre connaissance, quels sont les outils que l’Agence fournit aux contribuables afin qu’ils puissent protéger leurs renseignements? (Exemples : authentification en deux étapes [vérification de l’ouverture de session avec une confirmation par courriel ou par message texte] et alertes du compte [avis par courriel])
 - Si vous les connaissez : Vous êtes-vous inscrit pour recevoir des alertes par courriel lorsque des changements sont apportés à votre compte?
 - Si non : Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne vous êtes pas inscrit?
- Estimez-vous que l’Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d’identité dans le régime fiscal?
 - **(PME)** Si vous pensiez que votre entreprise pourrait avoir été touchée par des activités frauduleuses, où iriez-vous pour trouver des renseignements ou des conseils sur ce qu’il faut faire?
- Pensez-vous que l’Agence fait un bon travail lorsque vient le temps d’expliquer son fonctionnement aux Canadiens (idée de transparence dans les processus)?

Expériences de service avec l'Agence (35 minutes)

[SONDAGE S3] Prenons un moment pour examiner diverses façons d'interagir avec l'Agence. Avant d'en discuter ensemble, prenez le temps de répondre à une question de sondage :

- Comment avez-vous interagi avec l'Agence au cours des dernières années? Choisissez toutes les options qui s'appliquent parmi les énoncés a à f, ou choisissez l'énoncé g si vous n'avez pas eu d'interaction avec l'Agence.
 - a. J'ai communiqué avec l'Agence par la poste.
 - b. J'ai demandé à l'Agence de m'envoyer des documents par la poste.
 - c. J'ai communiqué avec une personne de l'Agence (en personne, par la poste ou par téléphone).
 - d. J'ai visité le site Web de l'Agence.
 - e. J'ai communiqué avec l'Agence par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client.
 - f. J'ai communiqué avec l'Agence en utilisant les médias sociaux.
 - g. Je n'ai pas communiqué avec l'Agence au cours des dernières années, sauf pour produire **[(PME) mes déclarations d'entreprise/(Intermédiaires fiscaux) les déclarations d'impôts de mes clients]**.

- Sans trop entrer dans les détails, pourquoi avez-vous dû communiquer avec l'Agence?
SONDER : Était-ce pour obtenir des renseignements généraux sur les entreprises?
Souhaitiez-vous obtenir des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l'Agence? Pour d'autres raisons?

SI PERTINENT : Certains d'entre vous ont communiqué avec l'Agence par la poste ou ont demandé à recevoir des formulaires ou des guides par la poste.

- Si ces documents pouvaient être téléchargés sur le site Web de l'Agence ou par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client, y accéderiez-vous au moyen de l'une de ces options ou demanderiez-vous quand même que des exemplaires imprimés vous soient envoyés par la poste?
 - **[SI IMPRIMÉ]** Pourquoi préférez-vous que l'Agence vous envoie des exemplaires imprimés par la poste?
- La correspondance en ligne avec l'Agence au moyen de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client est une fonction qui est actuellement disponible. Voyez-vous des avantages ou des inconvénients à la correspondance en ligne ou par la poste? **[REMARQUE À L'INTENTION DU MODÉRATEUR : LA CORRESPONDANCE EST SEMBLABLE AU COURRIEL, CE N'EST PAS UNE FONCTIONNALITÉ DE CLAVARDAGE.]**

- Lorsqu’il est question de la technologie et des services, estimez-vous que l’Agence est moderne, à jour ou désuète?
 - Qu’est-ce qu’elle fait bien en ce qui concerne l’utilisation de la technologie?
 - Que devrait-elle faire de plus?
- Considérez-vous que l’Agence est efficace dans sa façon de fonctionner en général?
- Quel rôle l’Agence devrait-elle jouer pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales?
 - Est-ce que quelqu’un est au courant des produits ou des services offerts par l’Agence pour aider les entreprises à se respecter leurs obligations fiscales?
 - Selon vous, quels types de produits ou de services seraient utiles aux petites entreprises?

Examinons maintenant les communications que vous avez eues avec l’Agence et votre expérience de service. **SI PERTINENT** : D’après l’exercice que vous avez effectué plus tôt, je constate que certains d’entre vous ont interagi avec des personnes de l’Agence.

- Comment cette communication a-t-elle eu lieu : par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel ou par l’intermédiaire de Mon dossier d’entreprise/Représenter un client?
- Comment évalueriez-vous votre expérience de service? Qu’est-ce qui a dépassé vos attentes? Qu’est-ce qui n’a pas répondu à vos attentes?
 - Sondes les participants par rapport aux attributs de service suivants : temps d’attente; connaissances ou compréhension des employés à l’égard du problème; facilité à comprendre les renseignements qui leur sont fournis; uniformité des renseignements fournis; se sentir valorisé et respecté; résoudre le problème en temps opportun et à sa satisfaction (p. ex., réduire les sentiments de stress ou de frustration).
 - Si les attentes n’ont pas été satisfaites : De quelle façon l’expérience n’a pas été à la hauteur de vos attentes?
- Quelles sont vos impressions du personnel de l’Agence en ce qui a trait à la façon dont il vous a servi?
 - Sondes les participants par rapport aux attributs de service suivants : empathie; se sentir valorisé et respecté; serviabilité.
 - **[DEMANDEZ À TOUS]** Quels types d’attributs de service dans une interaction avec l’Agence vous rendraient satisfaits de votre expérience?
- Aviez-vous le sentiment que votre transaction avait été effectuée (ou qu’elle serait effectuée dans un délai précis)?

- Avez-vous déjà reçu des renseignements contradictoires?
 - Que faites-vous si vous estimez que les renseignements qui vous sont fournis sont inexacts? Vérifiez-vous ailleurs? Si oui, où?

[SONDAGE S4] Prenez un moment pour répondre à une autre question du sondage (le modérateur doit utiliser la fonction de clavardage si cela fonctionne mieux ou si les participants ne peuvent pas voir la question de sondage) :

5. Entrez les trois attributs de service qui sont les plus importants pour vous lorsque vous interagissez personnellement avec l’Agence (que ce soit par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel ou par l’intermédiaire de Mon dossier d’entreprise/Représenter un client).
 - Quels sont les trois attributs de service qui sont les plus importants pour vous lorsque vous interagissez avec quelqu’un à l’Agence?

En pensant à toutes les fois où vous avez interagi avec l’Agence au cours des dernières années...

- À la suite de vos interactions, vous sentiez-vous plus confiant par rapport à ce que vous aviez à faire ou aux renseignements qu’on vous avait fournis?
- Avez-vous l’impression que le service à la clientèle de l’Agence s’améliore, se dégrade ou reste à peu près le même?
 - (Si on a l’impression qu’il se dégrade) Sur quoi l’Agence devrait-elle se concentrer pour améliorer l’expérience client?
- L’un d’entre vous a-t-il utilisé le service téléphonique automatisé de l’Agence?
 - **SI OUI** : À quelle fin? Comment décririez-vous votre expérience?
 - **SI NON** : Le service téléphonique automatisé permet à un appelant d’obtenir des réponses rapides aux questions d’ordre général sans avoir à attendre pour parler à un agent. Ce service est entièrement automatisé et vous naviguez dans le système en appuyant sur les touches de votre téléphone. Envisageriez-vous d’utiliser le service téléphonique automatisé? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - Y a-t-il quelque chose de précis que vous voudriez pouvoir faire au moyen du service téléphonique automatisé?

GROUPES D’OBSERVATION (total de 75 minutes)

Intégrité du régime fiscal (20 minutes)

(PME) [SONDAGE C1] Prenez un moment pour répondre à une question de sondage :

3. Voici une liste de plusieurs choses que les gens peuvent faire et qui peuvent être perçues comme déplacées. J’aimerais que vous cochiez les deux qui, selon vous, sont les plus graves.
 - g) Produire sciemment sa déclaration de revenus de façon incorrecte afin d’éviter de payer ce qu’on doit réellement
 - h) Payer des biens ou des services en argent comptant afin d’éviter la taxe de vente
 - i) Exploiter un site Airbnb et ne pas le déclarer en tant que revenu
 - j) Ne pas déclarer les profits tirés de transactions en cryptomonnaie
 - k) Ne pas déclarer les dons ou cadeaux reçus en travaillant comme influenceur sur les médias sociaux
 - l) Vendre des produits ou des services au moyen de plateformes en ligne sans déclarer les profits
- Parmi ces comportements, lesquels sont généralement considérés comme les plus graves? Pourquoi? Qu’est-ce qui les rend plus graves?
- Pour ceux qui n’ont pas été choisis aussi souvent, pourquoi sont-ils moins graves?
- Penchons-nous sur les quatre derniers (c’est-à-dire c, d, e et f). Y a-t-il des différences entre eux sur le plan de la gravité, ou pensez-vous qu’ils ont essentiellement le même degré de gravité?
- **(TOUS)** Est-ce que quelqu’un réalise des activités ou des transactions liées aux cryptoactifs [(PME) dans le cadre des opérations de son entreprise/(Intermédiaires fiscaux) lorsqu’il gère les affaires de ses clients]? Un exemple de cryptoactif serait la cryptomonnaie, comme le bitcoin.
- Quels types de pratiques ont [(PME) votre entreprise mène-t-elle/(Intermédiaires fiscaux) vos clients mènent-ils] en lien avec les cryptoactifs?
- (PME) Vous sentez-vous bien informé sur la façon dont les différents cryptoactifs sont imposés?
- (Intermédiaires fiscaux) Comment percevez-vous le rôle des fiscalistes, comme vous, en ce qui concerne l’observation des obligations fiscales liées aux cryptoactifs?

(TOUS) L’impôt sur le revenu que les Canadiens paient est fondé sur le montant du revenu qu’ils divulguent volontairement au gouvernement.

- Croyez-vous que la plupart des gens que vous connaissez suivent les règles fiscales, ou non?

(PME) [SONDAGE C2] Prenez un moment pour répondre à une autre question de sondage – notez que votre réponse demeurera confidentielle; les autres participants ne la verront pas :

4. Si vous soupçonniez quelqu’un que vous connaissez de fraude fiscale, par exemple le propriétaire d’une autre entreprise, quelle serait la probabilité que vous déniez cette personne? Échelle de 1 à 10 allant de 1 (pas du tout probable) à 10 (très probable).

- Pourquoi une personne serait-elle susceptible de signaler cette situation?
 - Pourquoi une personne serait-elle peu susceptible de signaler cette situation?
 - Quelles circonstances influeraient sur votre décision de signaler un fraudeur? SONDER : Montant d’argent en cause, personne avec qui vous êtes lié, degré de connaissance de la personne, depuis combien de temps la fraude est commise.
 - [Pas du tout probable] Déclareriez-vous cette personne si vous étiez certain qu’elle commet une fraude fiscale? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - Comment procéderiez-vous pour dénoncer une personne qui commet une fraude fiscale?
5. **(Intermédiaires fiscaux)** Avez-vous fait affaire avec l’Agence dans le cadre de la vérification d’un client? Comment a été cette expérience?
[SONDER la complexité/interprétation des lois fiscales ou les ennuis causés par celles-ci]
- a. Comment l’Agence pourrait-elle mieux [(PME) vous soutenir/(Intermédiaires fiscaux) soutenir vos clients] au moyen d’un processus de vérification?
 - b. Comment l’Agence pourrait-elle améliorer l’expérience?

Économie clandestine et observation/évasion fiscale (20 minutes)

Comme vous le savez peut-être, il y a ce qu’on appelle l’économie clandestine². Un bon exemple de cela est une entreprise qui ne facture pas la taxe de vente pour les produits ou les services qu’elle vend expressément pour ne pas les déclarer comme des revenus d’entreprise.

- 6. Connaissez-vous le terme « économie clandestine », ou y a-t-il d’autres termes que vous utiliseriez pour décrire ce type de comportement ou de fraude?
- 7. Estimez-vous que la fraude fiscale par les entreprises est plus fréquente dans certains secteurs que dans d’autres?
- 8. Selon vous, dans quelle mesure l’Agence est-elle efficace pour relever et régler les problèmes concernant les particuliers et les entreprises qui ne paient pas leur juste part d’impôt?
- 9. En ce qui concerne l’observation et la façon dont la fraude fiscale est abordée, pensez-vous que l’Agence améliore continuellement ses approches d’exécution ou utilise les outils les plus à

²Au besoin, précisez la différence entre le « marché noir », une activité commerciale illégale – il est vrai qu’elle n’est pas non plus déclarée à des fins fiscales – et l’« économie clandestine », une activité commerciale légale qui n’est toutefois pas prise en compte dans la déclaration de revenus.

jour, ou continue-t-elle de conserver les mêmes méthodes? Qu'est-ce qui vous donne cette impression? Selon vous, que fait actuellement l'Agence pour lutter contre la fraude fiscale?

10. Que pensez-vous du fait que l'Agence utilise des renseignements accessibles au public lorsqu'elle enquête sur des cas soupçonnés d'évitement fiscal ou d'évasion fiscale?
 - a. Dans quelles circonstances pensez-vous que cela serait justifié?
11. Parfois, les contribuables ou les sociétés qui pourraient devoir des montants importants d'impôt sur le revenu sont appelés « gros poissons ». Qu'est-ce qui devrait être fait pour que vous pensiez que les « gros poissons » sont adéquatement ciblés et paient leur « juste part » d'impôt sur le revenu?
 - a. Que voudriez-vous savoir sur ces situations?
 - b. Comment espérez-vous en entendre parler?
 - c. Si vous deviez entendre parler d'une personne ou d'une entreprise locale poursuivie pour évasion fiscale, quel montant vous semblerait assez élevé pour vous donner l'impression qu'un « gros poisson » s'est fait prendre?
12. Les termes « évasion fiscale » et « évitement fiscal » font-ils référence à la même chose ou sont-ils différents pour vous?
 - a. Si non, en quoi sont-ils différents?
 - b. Un concept est-il plus grave ou problématique que l'autre?
13. En ce qui concerne les impôts, les gens peuvent « éviter » de payer de l'impôt, donc délibérément de tricherie, ou ils peuvent « échapper » de payer de l'impôt, où ils profitent de trouver des échappatoires dans les lois fiscales et de payer moins d'impôt.
 - a. Pensez-vous que l'un est un problème plus important que l'autre pour le reste des Canadiens qui paient leur juste part d'impôt?
 - b. Pensez-vous que l'une est « plus mauvaise » que l'autre, peut-être pas d'un point de vue juridique, mais d'un point de vue éthique?
14. Selon vous, à quel point l'évasion fiscale des Canadiens fortunés est-elle grave?
 - a. Selon vous, quelle est l'incidence de cette situation sur tous les Canadiens?
15. Vous souvenez-vous d'avoir vu un communiqué de presse pour une condamnation fiscale criminelle de l'Agence?
 - a. Où vous souvenez-vous de l'avoir vue? (journaux, en ligne, télévision, médias sociaux, autres)
 - b. Pensez-vous que l'Agence fait un travail adéquat pour communiquer au public les condamnations criminelles pour évasion fiscale?
16. Quel rôle l'Agence devrait-elle jouer dans l'éducation des Canadiens au sujet de l'observation fiscale?

- a. Que pensez-vous du fait que l’Agence demande à un contribuable d’examiner et de corriger une déclaration de revenus produite précédemment au lieu de simplement commencer une vérification? Est-ce une approche équitable?

Observation à l’étranger (15 minutes)

Vous avez peut-être entendu parler de plusieurs façons dont certaines personnes échappent ou évitent le paiement des impôts sur le revenu...

17. Qu’avez-vous entendu récemment dans les médias au sujet des paradis fiscaux à l’étranger?
[AU BESOIN, EXPLIQUER : Le fait de détenir un compte à l’étranger ne signifie pas nécessairement qu’un particulier élude l’impôt, mais les paradis fiscaux à l’étranger sont des pays ou des endroits où l’impôt des sociétés est faible ou nul qui permet aux étrangers d’y établir facilement des entreprises. De plus, ils limitent habituellement la divulgation publique au sujet des entreprises et de leurs propriétaires. Il est donc attrayant pour les contribuables ou les entreprises canadiennes de dissimuler leurs revenus dans ces pays afin d’éviter de payer l’impôt sur le revenu au Canada.]
18. Que pensez-vous de ces personnes et de ces entreprises qui dissimulent des revenus à l’étranger dans des paradis fiscaux? Est-ce un problème majeur ou mineur?
19. Avez-vous entendu parler de mesures, d’outils ou de projets que l’Agence a mis en place pour empêcher les particuliers ou les entreprises de dissimuler leurs revenus à l’étranger pour éviter de payer l’impôt?
20. Pensez-vous que l’Agence en fait assez pour enrayer ce type d’inobservation à l’étranger? Pourquoi?
21. Comment l’Agence pourrait-elle mieux traiter cette situation?
22. Comment entendez-vous parler des nouvelles et des développements liés aux paradis fiscaux? Que pourrait faire l’Agence de plus pour communiquer ce qui est fait?
23. **(Intermédiaires fiscaux)** Comment percevez-vous le rôle des fiscalistes, comme vous, en ce qui concerne l’observation à l’étranger?
 - a. Y a-t-il des différences entre les petites entreprises ayant des comptables et les grands cabinets comptables? Expliquez.
 - b. Lorsqu’il y a une couverture médiatique au sujet des paradis fiscaux à l’étranger, pensez-vous que cela a une incidence sur la réputation de votre industrie?
 - c. Considérez-vous votre industrie comme une première ligne d’observation?

Divulgations volontaires (15 minutes)

[SONDAGE C3] Prenez un moment pour répondre à une autre question de sondage – notez que votre réponse demeurera confidentielle; les autres participants ne la verront pas :

4. **(PME)** Si, par hasard, vous consultiez vos déclarations de revenus des sociétés d’il y a deux ans et que vous découvriez que vous auriez dû payer 1 000 dollars supplémentaires, que feriez-vous? Écrivez quelques mots pour expliquer comment vous réagiriez dans cette situation.
 - a. Que feriez-vous dans une telle situation? [Posez des questions sur les motivations d’une personne qui a un comportement d’observation et sur celles d’une personne qui pense que « c’est le travail de l’Agence de faire un suivi » ou quelque chose de semblable.]
 - b. Et si le montant était de 10 000 \$?

5. **(Intermédiaires fiscaux)** Si l’un de vos clients vous informait d’un revenu oublié et que cela signifiait qu’il aurait dû payer 1 000 dollars supplémentaires en impôts il y a deux ans de cela, que feriez-vous? Écrivez quelques mots pour expliquer comment vous réagiriez dans cette situation.
 - a. Que feriez-vous dans une telle situation? [Posez des questions sur les motivations d’une personne qui a un comportement d’observation et sur celles d’une personne qui pense que « c’est le travail de l’Agence de faire un suivi » ou quelque chose de semblable.]
 - b. Et si le montant était de 10 000 \$?

[Intermédiaires fiscaux : Comme certains d’entre vous le savent peut-être,] l’Agence a mis en place un programme appelé Programme des divulgations volontaires. Il accorde un allègement au cas par cas aux contribuables ou les inscrits qui se manifestent volontairement pour corriger les erreurs ou les omissions dans leur déclaration de revenus avant que l’Agence découvre le problème. Grâce à cette approche, les contribuables et les entreprises évitent les poursuites judiciaires ou les pénalités qui seraient imposées si l’Agence avait trouvé le problème, tandis que la personne ou l’entreprise devrait tout de même payer l’impôt supplémentaire dû, plus les intérêts (en partie ou en totalité) qui découle de la correction.

24. Quelles sont vos impressions à l’égard de ce programme? Quels en sont les avantages? Quels en sont les inconvénients?

25. Le programme (et la remise de dette) devrait-il être différent pour les Canadiens à revenu moyen par rapport aux Canadiens très fortunés?

Attitudes à l’égard de la dette (10 minutes)

J’aimerais parler de la dette pendant quelques minutes...

26. **(PME)** Sans parler de votre situation personnelle, comment vous sentez-vous en général à l’égard de la dette?
27. **(PME)** Comment un montant d’impôt dû à l’Agence se compare-t-il à une autre dette?
28. **(Intermédiaires fiscaux)** En général, comment pensez-vous que vos clients voient les montants d’impôt dus à l’Agence? Pensez-vous qu’ils les perçoivent de la même façon que tout autre type de dette liée aux entreprises ou différemment?
29. Quelles options les contribuables devraient-ils avoir lorsqu’il s’agit de payer les montants d’impôt qu’ils doivent à l’Agence?
 - a. Ces options devraient-elles être différentes selon le montant dû? Et selon le type de contribuable – gros ou petit poisson?
30. **(PME)** Savez-vous quels recours sont à votre disposition si vous êtes en désaccord avec un montant d’impôt dû?

Conclusion (5 minutes)

Nous avons abordé beaucoup de sujets aujourd’hui et j’apprécie vraiment que vous ayez pris le temps et l’énergie de donner votre opinion. Votre opinion est très importante et utile pour nous!

- Pour conclure, je tenais à vous demander si vous avez des dernières réflexions à faire à l’Agence.

[DIRECTIVES INCITATIVES]

Mentionner que la version définitive du rapport de recherche sera disponible par l’intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada dans environ six mois.

Merci beaucoup et passez une très belle soirée!