



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

UNCLASSIFIED

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI
Numéro de contrat : CW2298200
Date d'attribution : 27 mars 2023
Valeur du contrat : 149 915,00 \$ (taxes comprises)
Date de livraison : Octobre 2023

Numéro d'enregistrement : POR 147-22

Pour obtenir plus de 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 de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

Rapport définitif

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.
Octobre 2023

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les constatations de la recherche qualitative menée en vue d'évaluer les perceptions et les expériences des contribuables, des décideurs des petites entreprises et des professionnels qui aident les particuliers et les petites entreprises sur des questions liées à l'impôt ou à la paie dans les domaines suivants : les points de vue de l'Agence; la production de déclarations de revenus et les interactions avec l'Agence; les attentes en matière de service de l'Agence; la protection des renseignements personnels; et les activités liées à l'observation. Afin d'atteindre les objectifs, 25 groupes de discussion et cinq entrevues approfondies ont été effectués dans l'ensemble du pays. Onze groupes de discussion et cinq entrevues approfondies ont été menés en ligne, et les autres (14 groupes de discussion) ont été menés en personne. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 5 juin et le 6 juillet 2023.

This publication is also available in English under the title:

2022-2023 Annual Corporate Research – Qualitative Component

Autorisation de reproduction

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

Numéro de catalogue : Rv4-126/1-2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre : 978-0-660-49954-3

Publication connexe (numéro d'inscription : POR 147-22) :

Numéro de catalogue : Rv4-126/1-2024E-PDF (rapport définitif, en anglais)

Numéro international normalisé du livre : 978-0-660-49953-6



Table des matières

Résumé exécutif	1
Introduction.....	12
Contexte.....	12
Objectifs de recherche	12
Méthodologie.....	14
Remarques à l'intention du lecteur	14
Résultats détaillés.....	15
1. Impressions globales	15
2. Problèmes liés au service	26
2.1 Perceptions d'un organisme fiscal moderne	26
2.2 Production de déclarations de revenus et services en ligne	29
2.3 Protection des renseignements personnels.....	34
2.4 Expériences de service	36
3. Questions liées à l'observation	40
3.1 Observation fiscale	40
3.2 Exécution et transparence.....	44
3.3 Économie clandestine.....	48
3.4 Observation à l'étranger.....	52
3.5 Programme des divulgations volontaires et paiement de la dette.....	53
3.6 Cryptomonnaie.....	55
Annexe	56
1. Spécifications techniques.....	56
2. Instruments de recherche	60
2.1 Questionnaire de recrutement.....	60
2.2 Guide de discussion	79

Résumé exécutif

L'Agence du revenu du Canada a demandé à Phoenix Strategic Perspectives Inc. (Phoenix SPI) de mener une étude qualitative de recherche sur l'opinion publique (ROP) dans le cadre de la ROP annuelle sur les enjeux globaux auxquels l'Agence est confrontée.

1. But et objectifs de la recherche

Le but de la recherche était d'évaluer les perceptions et les expériences des contribuables, des décideurs des petites entreprises et des professionnels qui aident les particuliers et les petites entreprises sur des questions liées à l'impôt ou à la paie dans les domaines suivants : les points de vue de l'Agence; la production de déclarations de revenus et les interactions avec l'Agence; les attentes en matière de service de l'Agence; la protection des renseignements personnels; et les activités liées à l'observation.

2. Méthodologie

Afin d'atteindre les objectifs, 25 groupes de discussion et cinq entrevues approfondies ont été effectués dans l'ensemble du pays. Onze groupes de discussion et cinq entrevues approfondies ont été menés en ligne, et les autres (14 groupes de discussion) ont été menés en personne. Les séances en personne ont eu lieu à Calgary, à Toronto, à Montréal et à Halifax. Des séances en ligne ont été tenues avec les contribuables résidant dans les territoires, les intermédiaires fiscaux qui travaillent dans la région du Grand Toronto, ainsi que les intermédiaires fiscaux et les décideurs des petites entreprises qui travaillent dans la région de l'Ouest et de l'Atlantique, ainsi que dans les petites collectivités partout au pays. Au total, 196 personnes ont participé à la recherche : 85 contribuables, 57 décideurs de petites entreprises et 54 intermédiaires fiscaux. Toutes les séances ont été menées en anglais, à l'exception des groupes de discussion à Montréal et des cinq entrevues approfondies menées auprès des contribuables vivant dans le Nord. Tous les participants ont reçu une rétribution. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 5 juin et le 6 juillet 2023.

3. Points saillants

Impressions générales de l'Agence

Les impressions du régime fiscal du Canada ont tendance à être critiques en mettant l'accent sur sa complexité perçue. Il en va de même pour les points de vue les plus importants de l'Agence – les participants se sont régulièrement concentrés sur les problèmes liés au service lorsqu'on leur a demandé ce qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils pensent à l'Agence.

L'impression la plus courante, et la plus répandue, du régime fiscal du Canada était sa complexité perçue. On leur a demandé quels mots ils utiliseraient pour décrire le régime fiscal du Canada; les participants ont couramment utilisé des termes exprimant des variations sur ce thème. Ces termes comprenaient notamment : « difficile », « complexe », « insaisissable », « alambiqué », « lourd », « difficile à comprendre », « frustrant », « pénible », « trop compliqué », « affligeant », « trop de règles » et « angoissant ».

En plus de la complexité, l'autre impression au sujet du régime fiscal du Canada exprimée avec une certaine fréquence était un manque perçu d'équité, qui a été transmis par l'utilisation du terme lui-

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

même (c.-à-d. « injuste »), mais aussi par des expressions comme « inéquitable », « impôts trop élevés », « classe moyenne surtaxée », « profite aux riches », « grandes entreprises ne sont pas sanctionnées pour beaucoup de choses », « abusif », « surcharge » et « inégalité ». Cette impression était répandue chez les contribuables, mais beaucoup moins fréquente chez les représentants de petites entreprises et les intermédiaires.

Lorsqu'on leur a demandé ce qui leur venait à l'esprit lorsqu'ils pensaient à l'Agence, les participants avaient tendance à se concentrer sur les problèmes liés au service. Cela comprenait de la difficulté à communiquer avec un agent par téléphone, à résoudre un problème ou à obtenir une réponse précise aux questions. Le seul autre élément qu'évoquait l'Agence aussi souvent était ses agents de service à la clientèle. En général, les impressions au sujet des agents avaient tendance à être positives, et l'accent était mis sur le fait que le personnel était serviable, poli, empathique, et patient. À l'occasion, toutefois, les impressions des participants étaient mitigées, décrivant le service comme étant « incohérent », ou critiques, décrivant les agents de service comme étant « agressifs », « pas agréables à faire affaire avec », « pas serviables », « pas proactifs », ou « déraisonnables ».

Bien que les points de vue les plus importants sur l'Agence aient tendance à être critiques, les impressions globales de l'Agence variaient de neutres à modérément positives.

Les impressions des contribuables et des représentants des petites entreprises avaient tendance à varier de neutres ou mitigées à modérément positives, tandis que les impressions globales des intermédiaires fiscaux avaient tendance à être ni positives ni négatives. Les évaluations neutres à mitigées sont axées sur les interactions liées au service, avec un accent sur le service variable ou incohérent de la part des agents de l'Agence. En d'autres mots, la prestation de services était parfois bonne et parfois pas bonne. Les impressions négatives étaient axées sur deux choses : le temps qu'il faut pour communiquer avec un agent, et la difficulté à obtenir des renseignements uniformes ou à résoudre un problème dans une interaction de service.

Les services numériques et le traitement efficace des déclarations de revenus sont considérés comme des choses que l'Agence fait bien, et la réduction des temps d'attente était la chose la plus souvent mentionnée que l'Agence doit améliorer.

Il était largement admis que l'Agence offre de bons services en ligne et traite les déclarations rapidement et efficacement. Cela comprend le site Web de l'Agence ainsi que ses services numériques : Mon dossier (pour les particuliers) et Mon dossier d'entreprise/Représenter un client. Les membres des trois publics cibles ont le plus souvent indiqué que la réduction du temps d'attente lorsqu'ils appelaient l'Agence était quelque chose que l'Agence doit améliorer. Le seul autre secteur d'amélioration fréquemment relevé était l'amélioration des connaissances générales des agents, avec un accent sur l'uniformité des renseignements fournis.

L'Agence est perçue comme digne de confiance par la plupart des participants, principalement parce qu'il n'y a aucune raison de penser que l'Agence n'est pas digne de confiance. De plus, la plupart d'entre eux ont décrit leur niveau de confiance à l'égard de l'Agence comme étant inchangé au cours des dernières années – c'est-à-dire que rien n'a eu une incidence sur leur confiance envers l'Agence en augmentant ou en diminuant celle-ci.

Selon leur expérience personnelle ou ce qu'ils ont vu, lu ou entendu, la plupart des participants estiment que l'Agence est digne de confiance. La raison la plus courante de faire confiance à

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

l'Agence était l'absence de raison de ne pas lui faire confiance. Ceux qui n'ont pas exprimé leur confiance totale à l'égard de l'Agence étaient plus susceptibles d'avoir des sentiments mitigés à ce sujet que d'exprimer un manque total de confiance. Les évaluations mitigées étaient presque entièrement fondées sur les interactions liées au service avec l'Agence – plus précisément, les expériences mitigées avec les agents, mais aussi les erreurs commises par l'Agence qui ont dû être portées à son attention, un manque perçu de proactivité de la part de l'Agence en ce qui concerne la prestation de renseignements, et la nécessité de revoir le même problème périodiquement.

Problèmes liés au service

Les services axés sur les clients et les services numériques sont considérés comme des caractéristiques clés d'une organisation fiscale moderne. Dans l'ensemble, l'Agence a plus souvent été qualifiée comme étant de plus traditionnelle que moderne. Toutefois, du point de vue des services numériques, l'Agence a été décrite par plusieurs comme étant moderne ou en voie de se moderniser.

La plupart des participants ont décrit une organisation fiscale moderne comme étant caractérisée par deux choses : des services axés sur les clients et une technologie ou des services en ligne conçus pour les fournir. Les services axés sur les clients considérés comme « modernes » ont été considérés comme des services qui sont uniformes, opportuns, efficaces, disponibles en tout temps et adaptés pour répondre aux besoins du particulier ou de l'entreprise en question. La technologie « moderne » et les services en ligne étaient couramment décrits comme étant « de pointe », conviviaux et sécurisés. En mettant l'accent principalement sur l'opinion selon laquelle une organisation fiscale moderne est axée sur la technologie, les participants avaient tendance à qualifier l'Agence d'une organisation fiscale moderne, ou à exprimer des points de vue mitigés à ce sujet, y compris l'impression qu'elle évolue dans cette direction ou tente de se moderniser.

Lorsqu'on leur a demandé si l'Agence adoptait des processus modernes et de nouvelles technologies pour répondre à un monde en évolution, les participants ont appuyé le fait que l'Agence tire parti de l'intelligence artificielle (IA) pour être une organisation efficace et réactive.

L'utilisation de l'IA par l'Agence a reçu un soutien généralisé, mais nuancé. Le soutien pour l'utilisation de l'IA était habituellement conditionnel et fondé sur son utilisation comme mécanisme de soutien plutôt que comme outil de prise de décisions. Plus précisément, l'IA devrait être utilisée pour fournir des renseignements, des recherches et de l'aide (p. ex., répondre à des questions), mais pas pour prendre des décisions et déterminer des questions complexes, comme une vérification et l'admissibilité aux prestations (ce qui devrait continuer à impliquer une surveillance humaine ou à être soumis à celle-ci). De plus, même lorsque l'intelligence artificielle est utilisée en tant qu'outil d'appui, de nombreux participants estiment que son intégration devrait être progressive et qu'elle devrait être mise à l'essai dans le cadre de projets pilotes, et que tous les problèmes liés à la sécurité doivent être réglés soigneusement (p. ex., la protection des renseignements personnels) avant la mise en œuvre de tels systèmes. Quelques participants n'approuvaient pas l'utilisation de l'intelligence artificielle par l'Agence, même comme outil d'outil, en raison de préoccupations ou de craintes qu'elle ne puisse pas être contrôlée au moyen de la surveillance humaine.

La plupart des contribuables décrivent le processus de remplir et de produire leurs déclarations de revenus comme étant facile, et parmi les représentants des petites entreprises et des fiscalistes, il y avait une impression générale que le processus de production des déclarations de revenus des

entreprises était devenu plus facile au cours des dernières années, principalement en raison des services numériques.

La plupart des contribuables ont déclaré que le processus de préparation et de production leurs déclarations de revenus était facile ou relativement facile, et il y avait une impression générale que le processus est devenu plus facile au fil du temps (ou qu'il n'est pas devenu plus difficile). Les raisons comprenaient la nature simple ou immuable de sa situation fiscale, l'utilisation d'un logiciel d'impôt et la production électronique, l'utilisation d'un fiscaliste et l'expérience. Les raisons pour lesquelles le processus était qualifié de compliqué ou de difficile comprenaient habituellement des complexités ou des problèmes découlant de circonstances personnelles ou familiales, mais comprenaient également la difficulté à faire le suivi des documents liés à l'impôt, à trouver les bons formulaires et à comprendre certains des termes ou expressions utilisés dans divers formulaires.

Les représentants des petites entreprises et les fiscalistes estiment que le processus de production des déclarations de revenus des entreprises est devenu plus facile au cours des dernières années, principalement en raison de leur accès aux services numériques, mais aussi en raison de la technologie et des logiciels. Ce qui est devenu plus compliqué pour certains est les nouvelles règles et les nouveaux règlements ou les changements apportés aux règles et aux règlements, ainsi que l'utilisation d'un langage imprécis pour expliquer les règles et les règlements.

Il y avait une sensibilisation et une utilisation généralisées des services numériques de l'Agence, et les impressions à l'égard de ces services avaient tendance à être positives.

La sensibilisation à l'égard de Mon dossier pour les particuliers et de Mon dossier d'entreprise et de Représenter un client est généralisée, tout comme l'inscription à ces services. Les raisons d'utiliser Mon dossier comprenaient la réception de courriels, le suivi des remboursements, la configuration du dépôt direct, la consultation de l'état d'une déclaration de revenus, la consultation des déclarations de revenus précédentes, la vérification des plafonds de cotisation à un régime enregistré d'épargne-retraite (REER), la consultation des avis de cotisation, la consultation des feuillets de renseignements fiscaux, la soumission de documents et la modification des renseignements personnels, comme son adresse. Les raisons d'utiliser Mon dossier d'entreprise et Représenter un client comprenaient la consultation du courrier, la vérification des soldes, la configuration du dépôt direct, la soumission de documents, l'obtention de feuillets d'impôt, la réalisation de paiements et l'autorisation des représentants.

Les évaluations de ces services numériques variaient de positives à très positives. En fonction de leur expérience, les intermédiaires ont régulièrement constaté que Représenter un client rend le processus de respect des obligations en matière de production de déclarations de revenus d'un client moins lourd en raison de sa rapidité, de sa facilité d'utilisation et de son exhaustivité.

Le principal défi perçu par les petites entreprises lorsqu'elles font affaire avec l'Agence est le temps qu'il faut pour joindre un agent, suivi des besoins en matière de renseignements non satisfaits. Selon les fiscalistes, le fait d'être accessible et de fournir des renseignements adaptés aux petites entreprises sont les principales façons dont l'Agence peut améliorer les relations avec les petites entreprises.

Le « plus grand » défi le plus souvent mentionné pour les petites entreprises lorsqu'elles font affaire avec l'Agence était le temps qu'il faut pour communiquer avec un agent. Un autre défi relevé relativement fréquemment était le service variable ou incohérent des agents de l'Agence

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

concernant divers problèmes, c.-à-d. recevoir des renseignements différents de différents agents. D'autres défis ont été cernés moins fréquemment et comprenaient le fait de ne pas toujours savoir par où commencer, ce qu'il faut demander ou ce qu'il faut savoir au moment de communiquer avec l'Agence, la difficulté à trouver des renseignements à l'intention des petites entreprises sur le site Web de l'Agence et le sentiment général que l'Agence ne comprend pas les petites entreprises.

Lorsqu'on a demandé aux intermédiaires ce que l'Agence peut faire pour améliorer ses relations avec les petites entreprises, ils ont cerné ce qui suit : fournir des lignes téléphoniques réservées pour les petites entreprises; fournir un service de clavardage; inclure des notes dans les dossiers des propriétaires d'entreprise pour aider à faire le suivi des problèmes et à les régler; fournir des tutoriels vidéo ou des ateliers aux entrepreneurs, surtout ceux qui viennent tout juste de démarrer une entreprise; fournir des renseignements fiscaux aux entrepreneurs au moment d'inscrire leur entreprise; et fournir des renseignements uniformes en réponse aux questions et selon les besoins en matière de renseignements.

Communiquer avec un agent est également le principal défi auquel font face les intermédiaires fiscaux lorsqu'ils font affaire avec l'Agence.

Le défi le plus souvent mentionné par les intermédiaires lorsqu'il s'agit de faire affaire avec l'Agence est de communiquer avec un agent, plus précisément le temps passé à attendre au téléphone pour parler à un agent. Un autre défi fréquemment relevé en lien avec traiter avec l'Agence était l'incohérence du service, plus précisément le défi de communiquer avec un agent compétent.

Parmi les participants à la recherche, il y avait une impression générale que les renseignements personnels et d'entreprise sont en sécurité avec l'Agence. La confiance dans la capacité de l'Agence à assurer la sécurité des renseignements est liée à la façon dont elle communique et agit.

Il y avait une impression générale que les renseignements sont en sécurité à l'Agence. On leur a demandé si leurs sentiments à ce sujet avaient changé au fil des ans, mais la plupart des participants ont répondu dans la négative. Certains ont déclaré qu'ils pensaient davantage à la sécurité des renseignements en général, compte tenu de l'augmentation du nombre d'incidents (ou de l'augmentation du nombre de cas signalés) de piratage et de vol d'identité, mais que cela n'a pas eu d'incidence sur leurs sentiments à l'égard de la sécurité de leurs renseignements à l'Agence. Certains ont déclaré que leurs sentiments ont changé dans le sens d'une confiance accrue. Cela était dû soit à leur expérience directe avec les mesures de sécurité de l'Agence, soit à l'impression que l'Agence a renforcé ou amélioré ses mesures de sécurité au fil du temps.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils se sentiraient plus ou moins confiants quant à la capacité de l'Agence à protéger les renseignements lorsque l'Agence communique au sujet des événements liés aux vulnérabilités dans ses bases de données fiscales, les participants ont fait observer que cela dépend de la façon dont l'Agence communique et agit. Quelques-uns ont indiqué que, peu importe la façon dont l'Agence réagit, leur confiance à l'égard d'elle serait ébranlée parce qu'une atteinte à la sécurité indique qu'il y a des vulnérabilités. Certains ont expliqué que leur confiance à l'égard de l'Agence serait probablement touchée par des facteurs tels que la rapidité avec laquelle l'atteinte a été détectée, l'étendue de l'atteinte, le type de renseignements ou de données qui ont été compromis, la rapidité avec laquelle le problème est résolu et la fréquence de ces événements.

Les connaissances du personnel et le service rapide ont été désignés comme les attributs de service les plus importants lorsqu'ils interagissent avec l'Agence. Les impressions du personnel de l'Agence ont tendance à être mitigées, les participants précisant souvent que la qualité du service dépend de l'agent.

Lorsqu'on leur a demandé quelles caractéristiques du service qui sont les plus importantes pour eux lorsqu'ils interagissent avec l'Agence, les participants ont le plus souvent indiqué la compétence et les connaissances des agents de l'Agence et la capacité d'obtenir des réponses et des renseignements rapidement. D'autres aspects de service ont également été cités aussi souvent, soit individuellement, soit en lien avec cette dernière. Ceux-ci comprenaient la capacité d'effectuer des opérations lors d'une interaction liée au service et l'uniformité des renseignements (déterminés seuls ou associés aux compétences ou aux connaissances du personnel), et la facilité d'accès (exprimée seule ou associée à un service rapide et efficace).

Les impressions générales du personnel de l'Agence avaient tendance à être mitigées. Parmi les contribuables, les impressions du personnel de l'Agence étaient couramment positives, mais il y avait aussi une impression assez répandue que le service peut varier en fonction de la personne avec qui on fait affaire. Les différences dans le service étaient habituellement liées au niveau de connaissance de l'agent, et non à sa volonté d'être serviable, à sa politesse ou à son empathie. Les commentaires des représentants des petites entreprises et des intermédiaires avaient tendance à être semblables. Les impressions du personnel de l'Agence étaient régulièrement positives en ce qui concerne la serviabilité, l'empathie, le respect et la politesse (à quelques exceptions près), mais il y avait une impression relativement répandue que les connaissances varient en fonction de la personne avec qui on fait affaire.

Questions liées à l'observation

Il y avait des divergences d'opinions quant à savoir si la plupart des gens respectent les règles fiscales et paient leur juste part d'impôt. Les principaux effets du non-paiement de sa juste part d'impôt ont été perçus comme étant le fardeau injuste imposé aux autres de payer de l'impôt et la diminution des services publics découlant de la baisse des recettes fiscales.

Les contribuables ont tendance à être divisés sur cette question entre ceux qui estiment que la plupart paient leur juste part et ceux qui estiment que ce n'est pas le cas ou qui ont leurs doutes. Parmi ceux qui estiment que ce n'est pas le cas pour la plupart des gens, certains ont suggéré que la probabilité de payer sa juste part d'impôt varie selon le niveau de revenu, en supposant que la classe moyenne porte le principal fardeau lorsqu'il s'agit de payer des impôts.

À titre de suivi, les contribuables ont été interrogés au sujet de l'incidence, le cas échéant, des personnes qui ne respectent pas les règles fiscales et qui ne paient pas leur juste part d'impôt. En réponse, les conséquences les plus fréquemment mentionnées étaient un fardeau fiscal excessif imposé aux autres (principalement la classe moyenne), une détérioration de la nature et de la qualité des services publics, ainsi qu'une réduction des prestations (p. ex., remboursements, crédits).

Pour leur part, les représentants des petites entreprises et les intermédiaires ont généralement convenu qu'il est raisonnable pour l'Agence de procéder en supposant que la plupart des gens

respecteront leurs obligations fiscales (même si certains croyaient que cela a également reconnu que « beaucoup » tenteront d'éviter de respecter entièrement leurs obligations s'ils le peuvent).

Selon les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux, l'Agence devrait fournir des renseignements pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales.

Les participants ont mis l'accent sur le rôle de l'Agence dans la prestation de renseignements aux entreprises en veillant à ce que les renseignements d'entreprise qu'elle fournit par l'intermédiaire de ses agents et de son site Web soient exacts et à jour, que les renseignements à l'intention et au sujet des entreprises soient accessibles et faciles à trouver, et que ces renseignements soient clairs, en se concentrant sur le fait d'éviter l'ambiguïté, de clarifier les zones grises et de garder le langage simple. Bien que les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux voient un rôle pour l'Agence en aidant les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales, il n'y a pratiquement aucune connaissance des produits ou des services offerts par l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations.

Il y avait une divergence d'opinions sur la question de savoir si la fraude fiscale ou le fait de tirer profit des échappatoires est le plus grand problème pour le reste des Canadiens qui paient leur juste part d'impôt. Les opinions divergeaient également sur l'efficacité perçue de l'Agence en ce qui concerne le traitement des questions d'inobservation et sur la question de savoir si l'Agence traite tout le monde de façon égale dans le traitement des cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations fiscales.

Ceux qui ont désigné les échappatoires comme étant le plus grand problème ont souvent indiqué qu'elles privilégient les riches (les représentants des petites entreprises précisant parfois qu'elles favorisent les grandes entreprises) et qu'elles entraînent d'énormes pertes de recettes fiscales (les contribuables ajoutent parfois que cela impose un fardeau injuste sur la classe moyenne). Ceux qui ont indiqué que la fraude fiscale était le plus grand problème ont souvent fait remarquer que les échappatoires, bien que regrettables, ne sont pas illégales, alors que la fraude est un mépris flagrant de la loi. Certains étaient également d'avis que, bien que l'existence et l'utilisation des échappatoires soient un problème, elles ne sont pas accessibles à la plupart des gens, tandis que la tricherie est plus répandue (p. ex., l'économie clandestine ou l'acceptation d'argent comptant pour des services).

Les opinions sur l'efficacité de l'Agence à trouver et à régler les problèmes concernant les particuliers qui ne paient pas leur juste part d'impôt variaient dans les trois publics cibles. Parmi les contribuables, la divergence d'opinions avait tendance à être plus nette entre ceux qui estiment que l'Agence est efficace à cet égard et ceux qui estiment que ce n'est pas le cas. Parmi les représentants des petites entreprises et les intermédiaires, l'opinion avait tendance à être plus mitigée, divisée entre ceux qui ont décrit l'Agence comme étant efficace, ceux qui l'ont décrite comme inefficace et ceux qui ont dit ne pas savoir.

La raison invoquée le plus souvent pour expliquer pourquoi l'Agence est perçue comme étant efficace à cet égard était l'impression que l'Agence a le pouvoir et les ressources pour le faire – par exemple, des moyens sophistiqués de suivi et de surveillance et le pouvoir d'imposer des pénalités ou de mener des vérifications. L'opinion selon laquelle l'Agence n'est pas efficace à cet égard était habituellement fondée sur un manque perçu de preuves de son efficacité, illustrée principalement par l'existence de paradis fiscaux et de l'économie clandestine.

La plupart des participants n'étaient pas d'avis que l'Agence traite tout le monde de façon égale lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation. La raison la plus souvent invoquée pour croire que l'Agence ne traite pas tout le monde de façon égale était l'impression que l'approche de l'Agence varie selon le niveau de revenu. Plus précisément, il y avait une hypothèse largement répandue selon laquelle l'Agence a tendance à concentrer ses activités d'exécution sur les Canadiens à revenu moyen et faible, car ils sont plus faciles à cibler. D'un autre côté, les riches et les puissants étaient perçus comme ayant des moyens de se soustraire à leurs obligations, comme des échappatoires à exploiter et des comptes à l'étranger pour cacher des gains.

Les points de vue ont été divisés sur la question de savoir si les pratiques d'exécution de l'Agence se traduiraient par une plus grande confiance que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt.

La plupart des contribuables n'étaient pas d'avis qu'en savoir plus sur les pratiques d'exécution de l'Agence ne se traduirait pas par une plus grande confiance que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt. Quelques-uns ont expliqué qu'une telle confiance ne pouvait être accrue qu'en sachant que l'Agence met en œuvre ses pratiques d'exécution. Inversement, la plupart des représentants des petites entreprises et des intermédiaires croient que le fait de connaître les pratiques d'exécution de l'Agence augmenterait leur confiance dans le fait que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt.

Les participants étaient habituellement au courant de l'économie clandestine, bien que certains ne la connaissent pas par cette désignation, et quelques-uns l'ont initialement confondue avec le marché noir. Le principal effet perçu de l'économie clandestine est la gestion d'un manque à gagner fiscal.

Il y avait une connaissance généralisée des types d'activités qui caractérisent l'économie clandestine et un accord généralisé sur ceux-ci. L'exemple le plus souvent fourni était le paiement en espèces pour des biens et des services afin d'éviter de payer de l'impôt. Les façons de qualifier ce type d'activité ou de transaction comprenaient « ne pas déclarer de revenus », « ne pas facturer d'impôt » et « fournir de l'argent pour service ». Les facteurs qui, selon les contribuables, contribuent à la participation à l'économie clandestine comprennent l'augmentation du coût de la vie, l'impression que les gens sont toujours à la recherche d'aubaines, la perception que les impôts sont trop élevés et la perception que le fardeau fiscal pèse principalement sur les Canadiens à revenu faible et moyen. Selon les contribuables, les principaux effets de l'économie clandestine comprennent la répartition inégale du fardeau fiscal – plus précisément, le fait que ceux qui participent à l'économie clandestine ne paient pas leur juste part d'impôt.

La plupart croient que la participation à l'économie clandestine est devenue plus acceptable socialement et que les personnes qui participent à ces activités ne se feront pas prendre.

La plupart des participants ont indiqué qu'ils croient que la participation à l'économie clandestine est devenue plus acceptable socialement au fil du temps. Cela dit, cette croyance était plus répandue parmi les contribuables, alors qu'il y avait plus de divergences d'opinions à ce sujet parmi les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux. Les raisons de croire que participer à l'économie clandestine est devenu plus acceptable socialement comprenaient des choses comme l'augmentation du coût de la vie, le désir d'économiser de l'argent ou d'avoir un

revenu disponible plus élevé, le sentiment que les impôts sont trop élevés et une diminution du respect pour l'autorité ou le gouvernement, entre autres raisons.

Non seulement ces activités sont considérées comme socialement acceptables par la plupart des participants, mais la plupart pensent qu'il est peu probable que les personnes qui participent à l'économie clandestine se fassent prendre par l'Agence. Les raisons couramment fournies pour expliquer pourquoi comprenaient la difficulté perçue de surveiller de telles activités, l'impression que l'économie clandestine est volontairement ignorée, et le fait qu'on n'entend jamais parler des gens qui se font prendre. Le petit nombre de représentants d'entreprises et d'intermédiaires fiscaux qui croient qu'il est probable que les personnes qui participent à l'économie clandestine se font prendre par l'Agence a habituellement souligné la sophistication technologique croissante de l'Agence et ses capacités d'analyse pour détecter la participation à l'économie clandestine.

Peu de gens ont récemment entendu parler des paradis fiscaux à l'étranger ou des efforts déployés par l'Agence pour mettre fin à leur utilisation, et beaucoup de personnes ne croient pas que l'Agence en fait assez pour mettre fin à l'inobservation à l'étranger.

Seuls quelques participants se souviennent avoir entendu quelque chose dans les médias récemment au sujet des paradis fiscaux à l'étranger. De même, peu de personnes ont dit qu'ils avaient 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 au Canada. Lorsqu'on leur a demandé s'ils croyaient que l'Agence en faisait suffisamment pour mettre fin à l'inobservation à l'étranger, les participants ont répondu que non ou qu'ils ne savaient pas. Les contribuables étaient plus susceptibles de dire qu'ils croyaient que l'Agence n'en faisait pas assez, tandis que les représentants des petites entreprises et des intermédiaires étaient plus susceptibles de dire qu'ils ne le savaient pas.

La réaction au Programme des divulgations volontaires a été positive. De plus, les participants croient que des options pour payer les montants d'impôt dus devraient être disponibles.

Les avantages perçus du Programme des divulgations volontaires (PDV) comprenaient la récupération des recettes fiscales; l'incitation à « faire la bonne chose »; l'incitation à l'honnêteté dans les rapports; la favorisation de la confiance dans le régime fiscal; le gain de temps et de ressources pour l'Agence afin de poursuivre les cas d'inobservation; et l'adoption d'une approche coopérative au lieu d'une approche contradictoire à l'égard de l'observation. Les participants ont collectivement cerné une variété d'options qui devraient être offertes aux contribuables lorsqu'il s'agit de payer les montants d'impôt qui sont dus à l'Agence dans le cadre du PDV. La considération la plus fréquemment mentionnée était la capacité financière de payer, et les participants ont parfois suggéré que cela pourrait comprendre des mesures d'adaptation, comme des plans de remboursement et des taux d'intérêt inférieurs (ou aucun).

Conclusions et répercussions

- Bien que la satisfaction à l'égard de Mon dossier et de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client soit généralisée, les participants ont offerts quelques suggestions pour améliorer ces services. Les deux suggestions les plus souvent mentionnées pour améliorer ces services étaient l'ajout d'une fonction de clavardage et la capacité d'ajouter des notes au dossier. Les deux méritent d'être signalées dans le contexte de cette recherche.
 - La suggestion d'inclure une fonction de clavardage offre à l'Agence l'occasion d'intégrer l'IA d'une façon qui reflète un désir généralisé parmi les participants quant à la façon dont elle devrait être utilisée par l'Agence – c'est-à-dire dans une capacité de soutien plutôt que de prise de décisions.
 - La suggestion d'inclure des notes au dossier sur les transactions et les interactions avec l'Agence est clairement liée à l'un des principaux problèmes relevés par les participants lorsqu'ils font affaire avec l'Agence – c'est-à-dire la réception de réponses ou de renseignements différents sur le même problème par différents agents.
- La connaissance de tout ce que fait l'Agence pour lutter contre l'économie clandestine et les paradis fiscaux est si limitée qu'elle est en fait inexistante. Étant donné que ce manque de sensibilisation est avancé par de nombreuses personnes comme une raison de croire que ces enjeux ne sont pas une priorité pour l'Agence (ou qu'elle ne fait rien à l'égard de ces enjeux), l'Agence pourrait vouloir envisager de faire connaître les mesures qu'elle prend, si seulement pour corriger les perceptions erronées possibles sur cette question.
- Attirer l'attention sur les activités de l'Agence et fournir des renseignements généraux sur les paradis fiscaux, en particulier, pourrait être avantageux, compte tenu de la perception relativement répandue selon laquelle les riches ne paient pas leur juste part d'impôt et que l'Agence ne traite pas tout le monde de la même façon à cet égard. Parmi les contribuables, cela se manifeste comme une hypothèse selon laquelle le fardeau fiscal incombe principalement à la classe moyenne, tandis que chez les représentants des petites entreprises, cela se manifeste comme l'impression que les grandes entreprises peuvent tirer profit des échappatoires qui ne sont pas offertes aux petites entreprises.
- Bien que les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux voient un rôle pour l'Agence en aidant les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales, il n'y a pratiquement aucune connaissance des produits ou des services offerts par l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations. Ce manque de sensibilisation est aggravé par l'impression que de tels renseignements sont difficiles à trouver, que l'Agence ne les offre pas de façon proactive et que l'Agence ne comprend pas les besoins des petites entreprises. De plus, selon les intermédiaires fiscaux, le manque de connaissances financières a été désigné comme l'un des « plus grands » défis auxquels les petites entreprises clientes font face lorsqu'ils font affaire avec l'Agence.
- En ce qui concerne le point précédent, les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux ont suggéré des services qui, à leur avis, l'Agence *devrait* envisager offrir afin d'aider les entreprises s'acquitter de leurs obligations fiscales. Ces services suggérés, par exemple, des webinaires, des séances d'information et des agents de liaison, peuvent déjà être

offerts par l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations fiscales. Les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux n'étaient tout simplement pas au courant de ces services. Par conséquent, les résultats de la recherche indiquent qu'il existe un besoin continu et une demande pour que l'Agence offre ces types de services.

4. Limites et utilisation des constatations

La recherche qualitative vise à révéler un large éventail d'opinions et à générer des renseignements sur l'orientation, plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Les résultats de ces séances de discussion et d'entrevues approfondies fournissent une indication des points de vue des participants sur les enjeux explorés, mais ils ne peuvent pas être quantifiés ni généralisés à l'ensemble de la population des contribuables, des petites entreprises et des fiscalistes. Par conséquent, les résultats peuvent être utilisés par l'Agence pour les raisons suivantes : évaluer la confiance et la satisfaction à l'égard de l'Agence; fournir des renseignements fondés sur des données probantes pour la prise de décisions stratégiques; et fournir des renseignements pour l'établissement de rapports sur la mobilisation et la gestion de la réputation.

5. Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 149 915,00 \$ (taxes comprises).

6. Énoncé de neutralité politique

J'atteste par la présente, à titre de cadre supérieure de Phoenix Strategic Perspectives, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication* du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucune référence aux intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de son chef.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.

Introduction

Contexte

L'Agence a lancé en 2005 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 approfondi de la méthodologie; et en 2011, la recherche d'entreprise annuelle a été remaniée pour inclure un sondage de base annuel, 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 2020¹. 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 de nouveau afin de refléter les changements apportés aux priorités organisationnelles et aux thèmes liés à l'impôt, ainsi que les changements technologiques. Le format remanié de la recherche d'entreprise annuelle comprenait un changement de conception, où, à la suite de l'achèvement de la composante quantitative de la recherche, une composante qualitative distincte serait effectuée chaque année portant sur le service et l'observation. L'ajout annuel des groupes de services et d'observation aidera l'Agence à explorer plus en détail les résultats de la composante du sondage dans un contexte qualitatif au printemps 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 perceptions des contribuables, des décideurs des petites entreprises et des professionnels qui aident les particuliers et les petites entreprises sur des questions liées à l'impôt ou à la paie (p. ex., les intermédiaires fiscaux). Les objectifs précis de la recherche étaient d'explorer ce qui suit :

- Impressions générales à l'égard de l'Agence
- Confiance envers l'Agence
- Expérience de la production de déclarations de revenus
- Opinions concernant les communications et les interactions avec l'Agence
- Attitudes à l'égard des services et attentes en matière de service
- Points de vue sur la protection des renseignements personnels
- Attitudes à l'égard des activités liées à l'observation

Les résultats fournissent à l'Agence de meilleurs renseignements contextuels sur les perceptions du public et des entreprises à l'égard de l'Agence. Avec ces renseignements, l'Agence peut évaluer les facteurs, comme la confiance et la satisfaction à l'égard de l'Agence, contextualiser d'autres

¹ La recherche d'entreprise annuelle n'a pas été menée en 2012, en 2014 et en 2015.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations
qualitatives

renseignements sur l'étude, transmettre des renseignements fondés sur des données probantes pour la prise de décisions stratégiques et fournir des renseignements pour décrire les résultats sur la mobilisation et la gestion de la réputation.

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, président-directeur général 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

Afin d'atteindre les objectifs, 25 groupes de discussion et cinq entrevues approfondies ont été effectués dans l'ensemble du pays. Onze groupes de discussion et cinq entrevues approfondies ont été menés en ligne, et les autres (14 groupes de discussion) ont été menés en personne. Au total, 196 personnes ont participé à la recherche : 85 contribuables, 57 décideurs de petites entreprises et 54 intermédiaires fiscaux. Neuf séances de discussion et cinq entrevues approfondies ont été menées auprès des contribuables et huit séances de discussion ont chacune été menées auprès de représentants de petites entreprises et d'intermédiaires fiscaux. La répartition des groupes de discussion était la suivante :

Lieu	Méthode	Public		
		Contribuables	Petites entreprises	Intermédiaires fiscaux
Calgary	En personne	2 groupes	--	--
Toronto	En personne	2 groupes	2 groupes	1 groupe
	En ligne	--	--	1 groupe
Montréal	En personne	2 groupes	2 groupes	2 groupes
Halifax	En personne	2 groupes	--	--
Nord	En ligne	1 groupe 5 entrevues		
Provinces de l'Ouest	En ligne	--	1 groupe	1 groupe
Petites collectivités (Ouest)	En ligne	--	1 groupe	1 groupe
Petites collectivités (Est)	En ligne	--	1 groupe	1 groupe
Provinces de l'Atlantique	En ligne	--	1 groupe	1 groupe

Toutes les séances ont été menées en anglais, à l'exception des groupes de discussion à Montréal et des cinq entrevues approfondies menées auprès des contribuables vivant dans les collectivités du Nord et les petites collectivités, qui ont été effectuées en français. Les séances avec chaque public ont été échantillonnées, notamment une séance axée sur les problèmes liés au service et l'autre sur les questions liées à l'observation. Afin d'assurer une combinaison appropriée de participants pour chacun des secteurs d'enjeu, les participants ont été échantillonnés en fonction de leurs points de vue sur l'imposition et l'observation. Tous les participants ont reçu une rétribution. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 5 juin et le 6 juillet 2023.

Remarques à l'intention du lecteur

- La recherche qualitative est conçue pour révéler un large éventail d'opinions et générer des renseignements sur l'orientation. Les résultats de ces séances de discussion et d'entrevues approfondies fournissent une indication des points de vue des participants sur les enjeux explorés, mais ils ne peuvent pas être quantifiés ni généralisés à l'ensemble de la population des contribuables, des petites entreprises et des fiscalistes.
- L'annexe contient les instruments de recherche ainsi que davantage de renseignements sur les spécifications techniques de la recherche.

Résultats détaillés

1. Impressions globales

Cette section rend compte des impressions générales de l'Agence et du régime fiscal du Canada. Dans la plupart des cas, ces questions ont été examinées dans tous les groupes de discussion et les entrevues approfondies. Lorsque ce n'était pas le cas, les normes pertinentes sont déterminées.

Les impressions du régime fiscal du Canada ont tendance à être critiques en mettant l'accent sur sa complexité perçue

Les impressions les plus importantes à l'égard du régime fiscal du Canada étaient en majorité des critiques. L'impression générale du régime fiscal du Canada, et la plus répandue parmi les membres des trois publics cibles, était sa complexité perçue.² On leur a demandé quels mots ils utiliseraient pour décrire le régime fiscal du Canada; les participants ont couramment utilisé des termes exprimant des variations sur ce thème. Ces termes comprenaient notamment : « difficile », « complexe », « insaisissable », « alambiqué », « lourd », « difficile à comprendre », « frustrant », « pénible », « trop compliqué », « affligeant », « trop de règles » et « angoissant ».

En plus de la complexité, la seule autre impression au sujet du régime fiscal du Canada exprimée aussi souvent était un manque d'équité perçue. Cette impression était répandue chez les contribuables, mais beaucoup moins fréquente chez les représentants de petites entreprises et les intermédiaires. Cette impression a été exprimée par l'utilisation du terme lui-même (p. ex., « inégal »), mais aussi par des expressions comme « injuste », « impôts trop élevés », « classe moyenne surimposée », « profite aux riches », « les grandes entreprises profitent largement », « pratiques abusives », « incommode » et « inéquitable ».

Les impressions à l'égard du régime fiscal du Canada relevées quelques fois, c.-à-d. d'un petit nombre de participants seulement, ont varié, de positives à négatives. Les impressions positives comprenaient la perception que le régime fiscal du Canada est...

- souple;
- adaptable;
- progressif;
- équitable;
- convivial;
- efficace;
- elle fournit des prestations, des crédits et des remboursements.

Les impressions qui constituaient des critiques comprenaient l'opinion selon laquelle le système est redondant (en ce sens qu'il exige que l'on fournisse des renseignements que le gouvernement a déjà au dossier) et qu'il ne fournit pas des services adéquats dans l'ensemble du pays compte tenu du montant des impôts payés par les Canadiens.

² On a demandé à tous les membres du grand public comment ils décriraient le régime fiscal du Canada, mais parmi les représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux, cette question a été posée seulement dans les groupes où l'accent était mis sur les questions liées à l'observation.

Les impressions nuancées comprenaient la perception que le système est difficile, mais équitable, et que les impôts sont élevés, mais utilisés pour assurer des prestations publiques.

Les impressions principales à l'égard de l'Agence ont tendance à être des critiques mettant l'accent sur les problèmes liés au service.

Les impressions principales à l'égard de l'Agence comprenaient également et de façon générale des critiques parmi les participants des trois publics de recherche, et l'accent était mis sur les questions liées au service. Deux questions particulières viennent régulièrement à l'esprit chez les participants lorsqu'ils pensent à l'Agence. Elles comprenaient la difficulté à communiquer avec un agent par téléphone (p. ex., délais d'attente longs) et la difficulté à résoudre un problème ou à obtenir une réponse précise aux questions. On a constaté que cette dernière question concernait le fait d'obtenir des réponses différentes de la part de différents agents, de passer d'un agent à un autre et de devoir faire face au même problème constamment (c.-à-d., « ce problème n'a-t-il pas été réglé au cours du dernier appel téléphonique? »). Les représentants des petites entreprises et les fiscalistes pensaient aussi habituellement à la perception de l'impôt ou au paiement de l'impôt (y compris l'obligation de le faire) lorsqu'ils pensaient à l'Agence.

Le seul autre élément qu'évoquait l'Agence aussi souvent était ses agents du service à la clientèle. En général, les impressions au sujet des agents avaient tendance à être positives, et l'accent était mis sur le fait que le personnel était serviable, poli, empathique, et patient. À l'occasion, toutefois, les impressions des participants étaient mitigées, décrivant le service comme étant « incohérent », ou critiques. Ceux qui ont exprimé des impressions négatives ont souligné le fait que les agents étaient « agressifs » ou « déraisonnables », « désagréables », « pas utiles », et « pas proactifs ».

D'autres éléments similaires chez les membres des trois publics cibles comprenaient ce qui suit, mais aucun n'a été relevé aussi souvent :

- Site Web de l'Agence : Pour certains, l'Agence leur évoquait le site Web de l'Agence, même si les évaluations de celui-ci étaient mitigées. Dans certains cas, les impressions étaient positives, car elles se traduisaient par des expressions comme « convivial », « exhaustif », « utile » et « fournit tous les renseignements nécessaires en un seul endroit ». Dans d'autres cas, les impressions étaient des critiques, car elles se traduisaient par des expressions comme « frustrant », « vieux », « désuet », et « pas convivial ».
- Modes de communication désuets : Certains participants qui ont décrit l'Agence ont évoqué l'utilisation de modes de communication désuets, plus précisément la télécopie et le courrier.
- Expériences positives : Les autres participants ont décrit l'Agence de façon positive en pensant à ce qu'elle leur évoquait. Les termes utilisés comprenaient des références à des expériences positives en général, à savoir le fait qu'il était facile d'échanger avec l'Agence, qu'elle offrait un service efficace et sans heurt, qu'elle traitait rapidement les déclarations et que la sécurité était en place.

D'autres éléments que l'Agence évoquait aux participants variaient selon le public.

Parmi les contribuables et les membres du grand public, plusieurs personnes ont déclaré ce qui suit en pensant à l'Agence :

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- Manque d'équité dans la façon dont l'Agence prend des décisions au sujet des prestations, comme les prestations fiscales pour enfants et le crédit d'impôt pour personnes handicapées, en fonction des expériences de demande de telles prestations.
- L'hypothèse selon laquelle l'Agence est « très lourde », fondée sur l'impression que le niveau et la qualité du service ne sont pas proportionnels à la taille de l'organisation, c.-à-d. qu'une organisation aussi grande devrait fournir un service plus efficace.
- La perception selon laquelle certains processus impliquent trop de paperasse, plus particulièrement au moment de remplir des formulaires, étant donné que l'Agence a déjà une grande partie des renseignements requis sur les contribuables.
- La perception selon laquelle l'Agence est lente lorsqu'il s'agit de modifier les déclarations de revenus.

Parmi les représentants des petites entreprises, quelques-uns ont exprimé ce qui suit en pensant à l'Agence :

- La peur ou une appréhension lorsqu'on communique avec l'Agence, lesquelles sont fondées sur le sentiment qu'on a peut-être fait quelque chose de mal.
- L'impression que l'Agence est une grande organisation qui est difficile à comprendre dans toutes ses parties.
- Un sentiment de frustration de ne pas toujours savoir par où commencer, ce qu'il faut demander ou ce qu'il faut savoir au moment de communiquer avec l'Agence. Cela a été aggravé par l'impression que l'Agence n'est pas proactive lorsqu'il s'agit de fournir des renseignements.

Parmi les intermédiaires, certains ont exprimé ce qui suit en pensant à l'Agence :

- La nécessité de demeurer constamment au courant des changements apportés aux règles, aux règlements et aux lois lorsqu'il s'agit d'échanger avec l'Agence.
- Le sentiment que le fait d'échanger avec l'Agence peut comporter de lourdes exigences en matière de déclaration (c.-à-d. beaucoup de données et de renseignements).

Les contribuables perçoivent l'Agence comme un percepteur d'impôt et un organisme qui verse des prestations

On a demandé aux membres du grand public (c.-à-d. les contribuables) d'expliquer, dans leurs propres mots, ce que fait l'Agence. Les perceptions de ce que fait l'Agence comprennent la perception des impôts et le traitement des déclarations, le versement des prestations et des remboursements, l'application des règles et des règlements, et l'administration du régime fiscal en général. Le seul autre élément déclaré de façon assez récurrente était la fourniture de renseignements fiscaux.

Parmi les autres éléments liés à l'Agence qui ont été décrits par quelques participants seulement, mentionnons ce qui suit :

- La protection des renseignements personnels des contribuables.
- La gestion de la fraude financière.
- Le recouvrement des arriérés.
- L'aide aux Canadiens lorsqu'ils ont besoin d'aide.
- Aucune prise de mesures à l'égard des riches, des contribuables à revenu élevé et des paradis fiscaux.

Les impressions globales de l'Agence varient de neutres à relativement positives

Tous les participants ont été invités à donner leur impression générale de l'Agence, en utilisant une échelle allant de négatif à positif. En réponse, les impressions des contribuables et des représentants des petites entreprises avaient tendance à varier de neutres ou nuancées à modérément positives, tandis que les impressions globales des intermédiaires avaient tendance à être ni positives ni négatives. Un nombre fort restreint de personnes dans l'ensemble des publics cibles ont fourni des réponses évaluées comme étant à l'extrémité négative de l'échelle, ce qui a donné lieu à des impressions globales critiques de l'Agence.

Il y a eu deux constatations uniformes pour les trois publics cibles en ce qui concerne les impressions globales de l'Agence :

- Les évaluations allant de neutres à nuancées avaient tendance à être axées sur les interactions liées au service, avec un accent sur le service variable ou incohérent de la part des agents de l'Agence. En d'autres mots, les évaluations neutres ou mixtes ont été le plus souvent expliquées en soulignant que le service reçu était parfois bon et parfois moins bon ou pas aussi bon.
- Les évaluations critiques ou négatives avaient tendance à mettre l'accent sur deux choses : le temps nécessaire pour communiquer avec un agent (avec l'aggravation occasionnelle de l'interruption de l'appel et de la nécessité de recommencer), et la difficulté à obtenir des renseignements uniformes ou à résoudre un problème à la suite d'un seul échange visant à obtenir un service (p. ex., recevoir des réponses ou des renseignements variés d'un agent à l'autre, être mis en attente et devoir communiquer avec plusieurs agents d'affilée, et devoir expliquer à chaque fois les mêmes problèmes).

Au-delà de ces éléments, les raisons sous-jacentes aux évaluations globales de l'Agence avaient tendance à varier selon le public cible ou n'étaient pas mentionnées avec une fréquence semblable par divers publics. Ces différences sont présentées ci-dessous.

Contribuables

Parmi les membres du grand public, les impressions positives à l'égard de l'Agence tendaient à mettre l'accent sur le traitement efficace et en temps opportun des déclarations, ainsi que sur l'absence générale de problèmes lorsqu'ils communiquent avec l'Agence. La seule autre raison pour laquelle des impressions positives ont été cernées aussi souvent était la facilité de produire une déclaration de revenus. Voici d'autres raisons qui ont suscité des impressions positives à l'égard de l'Agence :

- La réception de prestations et de crédits.
- La vitesse à laquelle les prestations liées à la COVID-19 ont été versées.
- La serviabilité et la politesse des agents.
- L'impression que l'Agence est souple et compréhensive lorsqu'il s'agit des questions fiscales.
- Le site Web de l'Agence.
- La facilité d'utilisation des services électroniques de l'Agence.

En plus du service inégal ou incohérent des agents de l'Agence, les impressions nuancées de l'Agence étaient fondées sur ce qui suit :

- N'avoir ni de très bonnes ni de très mauvaises expériences d'interaction avec l'Agence.
- Difficultés occasionnelles à trouver des renseignements sur le site Web de l'Agence.
- La reconnaissance que le rôle de l'Agence consiste seulement à appliquer la politique fiscale (tout en étant en désaccord avec certains aspects de cette dernière).
- L'impression que les agents ne sont pas très proactifs en ce qui concerne les renseignements.

En plus des temps d'attente pour communiquer avec un agent et de la difficulté à résoudre un problème lors d'une interaction pour obtenir un service, les impressions globales critiques de l'Agence étaient fondées sur ce qui suit :

- Les problèmes lors de la demande de diverses prestations, en mettant l'accent sur les exigences d'admissibilité.
- Les difficultés à traiter avec l'Agence concernant un parent décédé.
- Le manque de notes et de suivi sur le dossier d'une personne; À l'occasion, cela était lié à la difficulté à résoudre un problème lors d'une interaction visant à obtenir un service.
- La réception de la correspondance de l'Agence perçue comme menaçante ou agressive.
- Le fait que l'Agence exige que les usagers fournissent les renseignements qu'elle a déjà au dossier.
- L'impression que la classe moyenne est surtaxée; cela a été mentionné malgré le fait que les participants ont reconnu (et ont été rappelés) que l'Agence n'est pas responsable des niveaux d'imposition.
- L'impression que l'Agence est punitive et trop stricte dans certaines de ses exigences en matière de déclaration de revenus (p. ex., le fait de devoir déclarer des pourboires).
- L'impression que le déploiement de la Prestation canadienne d'urgence (PCU)³ n'a pas été géré correctement, plus précisément que l'Agence a été trop indulgente en ce qui concerne le versement des prestations liées à la COVID-19, ce qui a entraîné des paiements en trop.

³ On a également demandé aux membres du grand public s'ils avaient reçu des prestations liées à la COVID-19 administrées par l'Agence afin de fournir un soutien du revenu temporaire aux Canadiens admissibles. En réponse, seul un nombre relativement faible a déclaré avoir reçu ces prestations.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- Le ressentiment d'avoir à embaucher un professionnel de l'impôt pour produire une déclaration de revenus, car il est trop compliqué à effectuer sans aide.
- Connaître les personnes qui ont eu de mauvaises expériences avec l'Agence.
- L'impression que la production de déclarations de revenus devrait être plus simple compte tenu de tous les renseignements que le gouvernement a déjà au dossier, c.-à-d. que l'Agence devrait être en mesure de dire aux usagers ce qu'ils doivent comme impôt ou le montant remboursé chaque année.

Représentants des petites entreprises

Parmi les représentants des petites entreprises, les impressions globales positives à l'égard de l'Agence étaient le plus souvent axées sur l'absence de problèmes lorsqu'ils traitaient avec l'Agence et la facilité d'utilisation des services électroniques de l'Agence. Voici d'autres raisons qui ont suscité des impressions positives à l'égard de l'Agence :

- La serviabilité et la politesse des agents.
- La prise de conscience que les agents ont un travail difficile et qu'ils font de leur mieux.
- Le site Web de l'Agence.
- L'utilisation par l'Agence de bonnes mesures ou normes de sécurité

En plus du service inégal ou incohérent des agents de l'Agence, les impressions mitigées ou neutres de l'Agence étaient fondées sur ce qui suit :

- La difficulté à trouver des renseignements sur le site Web liés ou adaptés aux petites entreprises.
- Le manque de connaissance de la terminologie de l'Agence, ce qui fait en sorte qu'il est difficile de savoir les questions à poser ou ce qui est important de savoir lorsqu'il s'agit de traiter avec l'Agence.
- L'impression que l'Agence ne comprend pas les petites entreprises et leurs besoins.
- L'impression que l'Agence est plus susceptible de surveiller les petites entreprises que les grandes entreprises, ce qui est aggravé par l'impression que ces dernières sont moins susceptibles de payer leur juste part d'impôt des sociétés.
- La difficulté d'accéder au service Mon dossier d'entreprise

En plus des temps d'attente pour communiquer avec un agent et de la difficulté à résoudre un problème dans une interaction visant à obtenir un service, les impressions critiques de l'Agence étaient fondées sur ce qui suit : le manque de notes au dossier pour consigner les raisons de communiquer avec l'Agence, qui étaient parfois liées à la difficulté à résoudre un problème dans une interaction visant à obtenir un service; et l'impression que l'Agence n'a aucune idée de ce en quoi consiste l'exploitation d'une petite entreprise.

Intermédiaires fiscaux

Les impressions positives des intermédiaires à l'égard de l'Agence étaient axées sur la plupart des mêmes secteurs cernés par les représentants des petites entreprises. La seule différence était leur opinion selon laquelle il a été plus facile de communiquer avec l'Agence par téléphone au fil du temps (cette impression n'a pas été exprimée par les représentants des petites entreprises).

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

En plus du service inégal ou incohérent des agents de l'Agence, les impressions mitigées en général ou neutres de l'Agence étaient fondées sur ce qui suit :

- Processus encombrants et formulaires longs
- Le temps d'attente en suspens, surtout pendant la période de production des déclarations de revenus (parfois fourni comme raison pour les impressions nuancées par rapport aux impressions globales critiques de l'Agence).
- L'impression que l'Agence peut être très rigoureuse ou intolérante sur divers sujets, y compris l'incapacité à reconnaître ses propres fautes ou erreurs.

Les impressions négatives à l'égard de l'Agence étaient fondées sur l'opinion que les agents ne connaissent pas les lois qu'ils appliquent, ce qui entraîne plus de travail de la part des intermédiaires qui doivent communiquer de nouveau avec l'Agence à la recherche d'une réponse ou d'une décision, les délais de réponse sont lents, et il y a un manque d'efficacité (devoir fournir les mêmes renseignements chaque année pour le dossier d'un client).

La réputation perçue de l'Agence est qu'elle est difficile à joindre

Pour faire suite à la question de savoir leurs impressions générales à l'égard de l'Agence, on a demandé aux représentants des petites entreprises et des intermédiaires de fournir des termes qu'ils utiliseraient pour terminer la phrase suivante : L'Agence a la réputation d'être...

Les représentants ont le plus souvent terminé cette phrase en utilisant des mots comme « difficile à joindre » ou « lente », en mettant l'accent sur le temps nécessaire pour parler à un agent. Les représentants ont également terminé cette phrase souvent par des mots comme « interlocuteur désagréable », « difficile », en mettant l'accent sur la difficulté d'obtenir des renseignements uniformes, passer d'un agent à l'autre, et la difficulté à résoudre un problème lors d'un échange avec le service.

D'autres façons de terminer cette phrase ont été cernées par seulement quelques participants et comprenaient ce qui suit :

- La « difficulté d'échanger efficacement » en raison de problèmes techniques rencontrés lors de la tentative d'accès à Mon dossier d'entreprise (p. ex., les problèmes d'ouverture de session, le temps nécessaire pour recevoir un nouveau mot de passe), et la difficulté de répondre à certaines questions d'authentification de l'identité (p. ex., où viviez-vous il y a cinq ans?).
- « Décourageant et bureaucratique » en raison de l'ensemble des règles et des règlements, des exigences en matière de déclaration et des complexités du système fiscal.
- « Intransigeante et agressive » parce que l'Agence peut être stricte ou intransigeante sur diverses questions.
- « Compliqué » en raison de la difficulté à trouver des renseignements sur le site Web de l'Agence, de la difficulté à comprendre son langage et sa terminologie, et à comprendre ce qu'il faut demander ou ce qu'il faut savoir.
- « Prête à aider ou utile », parce qu'il s'agit d'une expérience fréquente lorsqu'on traite avec les agents de l'Agence.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- « Courtoise », aussi parce qu'il s'agit d'une expérience fréquente lorsqu'on traite avec les agents de l'Agence.
- « Constante », parce que l'Agence travaille sans cesse à faire en sorte que les usagers paient ce qu'ils doivent.
- « Honnête », car si l'Agence réalise qu'elle doit plus d'argent qu'elle a initialement versé, elle corrigera son erreur.
- « À jour sur le plan technologique » en raison de la qualité de ses services en ligne.

L'Agence est décrite comme étant bonne en ce qui concerne les services numériques et le traitement efficace des déclarations

Les membres des trois publics conviennent généralement que l'Agence offre de bons services en ligne et traite les déclarations rapidement et efficacement. Cela comprend le site Web de l'Agence ainsi que ses services numériques : Mon dossier (pour les particuliers) dans le cas des membres du grand public, et Mon dossier d'entreprise/Représenter un client dans le cas des représentants de petites entreprises et des intermédiaires.

Les membres du grand public (c.-à-d. les contribuables) ont également déclaré régulièrement que l'Agence assurait efficacement le versement des prestations et des remboursements. De nombreux participants ont également déclaré que les fonctions de sécurité et le maintien de la sécurité des renseignements étaient bien assurés par l'Agence, mais que cela était beaucoup plus susceptible d'être souligné par les représentants des petites entreprises et les intermédiaires que par les contribuables.

D'autres éléments pour lesquels l'Agence était perçue comme étant efficace ont été cernés rarement et comprenaient ce qui suit :

- Interaction humaine et professionnalisme : par exemple, le personnel et les agents courtois et serviables.
- Impartialité : c.-à-d. qu'il s'agit d'une organisation neutre ou non partisane.
- Facilité d'échanger : p. ex., souple ou accommodante lorsqu'il s'agit de traiter des questions fiscales.
- Offre de différentes options de canaux de service pour l'échange.
- Heures d'ouverture de ses centres d'appels.

Réduction des temps d'attente – le sujet le plus fréquemment abordé que l'Agence doit améliorer

Les membres des trois publics cibles ont le plus souvent indiqué que la réduction du temps d'attente lorsqu'ils appelaient l'Agence était quelque chose que l'Agence doit améliorer. Le seul autre secteur d'amélioration fréquemment relevé était l'amélioration des connaissances générales des agents, avec un accent sur l'uniformité des renseignements fournis. Bien que cela ait été cerné dans l'ensemble des publics cibles, il était plus probable qu'ils soient déterminés par les intermédiaires. D'autres secteurs perçus à améliorer ont été cernés dans l'ensemble des publics cibles :

- Offrir des renseignements proactifs, comme l'admissibilité aux prestations, des renseignements pour les petites entreprises.
- Simplifier le langage et les explications.
- Inclure des notes sur les dossiers afin de faciliter le suivi et d'aider à résoudre les problèmes.
- Offrir une option de clavardage en ligne pour les échanges avec l'Agence.
- Rendre le site Web plus convivial, y compris améliorer l'interface, éliminer les liens hypertextes non fonctionnels et améliorer le moteur de recherche en restreignant les options de recherche.
- Faciliter l'accès à l'information et à l'aide pour les publics cibles, comme les petites entreprises ou les étudiants.
- Fourniture plus rapide de nouveaux codes d'accès pour accéder à Mon dossier et à Mon dossier d'entreprise

Quelques contribuables ont recommandé que l'Agence offre un logiciel de production de déclarations de revenus gratuit aux contribuables. Pour leur part, quelques intermédiaires ont déclaré que l'Agence doit améliorer ce qui suit :

- La communication, en réduisant son temps de réponse par la poste et en éliminant la communication par télécopieur, qui a été décrite comme désuète.
- Les délais de traitement pour certaines interactions ou opérations, comme les déclarations de fiducie.
- La capacité de téléverser et d'envoyer des renseignements ainsi que des documents supplémentaires à l'Agence.
- La simplicité des formulaires.

L'Agence est perçue comme digne de confiance, principalement parce qu'il n'y a aucune raison de penser qu'elle ne l'est pas

En fonction de leur expérience personnelle, ou de ce qu'ils ont vu, lu ou entendu, on a demandé aux participants à quel point l'Agence était digne de confiance, en utilisant une échelle allant de « pas du tout digne de confiance » à « très digne de confiance ». En réponse, il y a eu une impression généralisée dans les trois publics suivants : l'Agence est digne de confiance, et ceux qui n'ont pas exprimé leur confiance absolue à l'égard de l'Agence étaient plus susceptibles d'avoir des avis nuancés à cet égard que d'exprimer un manque absolu de confiance.

La raison la plus courante parmi tous les publics cibles de la confiance accordée à l'Agence était l'absence de raison de ne pas le faire, les participants ajoutant souvent que leurs expériences avec l'Agence ont été bonnes dans l'ensemble ou qu'ils n'ont pas connu de problèmes ou de problèmes qui les amèneraient à manquer de confiance en l'Agence. Cela comprenait la déclaration qu'il n'y a rien qui les porte à croire que l'Agence ou ses employés adoptent un comportement contraire à

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

l'éthique ou douteux au travail. De nombreux participants ont également précisé que leur confiance à l'égard de l'Agence était en partie attribuable aux mesures prises par l'Agence afin d'assurer la sécurité des renseignements des Canadiens, bien que cela soit beaucoup plus susceptible d'être souligné par les représentants des petites entreprises et les intermédiaires que par les contribuables.

Certains participants des trois publics ont attribué leur confiance à l'Agence à l'impression qu'ils n'ont pas d'autre choix que de faire confiance à celle-ci ou ils ont déclaré que leur confiance était un espoir ou une attente. D'autres raisons de faire confiance à l'Agence ont été cernées rarement et comprenaient ce qui suit :

- L'impression que l'Agence est neutre sur le plan politique ou non partisane.
- La tenue de documents et les documents de l'Agence qui aident à assurer la responsabilisation.
- L'impression que les règles, les règlements et les processus de l'Agence sont uniformes.
- Le fait que l'Agence attirera volontairement l'attention sur ses erreurs ou ses erreurs et les corrigera.
- Le fait que l'Agence soit ouverte et réceptive à l'égard des ajustements lorsque des problèmes sont portés à son attention. Un exemple de cela, cerné par un intermédiaire, est le Programme des divulgations volontaires de l'Agence.
- De l'aide en ce qui concerne les questions ou les problèmes reçus de la part du personnel.

Parmi les membres des trois publics cibles, les évaluations mixtes étaient presque entièrement fondées sur les interactions de services personnels avec l'Agence. Cela impliquait habituellement des expériences mitigées avec les agents, mais cela comprenait également des erreurs commises par l'Agence qui devaient être portées à son attention, un manque perçu de proactivité en ce qui concerne la fourniture de renseignements, et le fait de devoir répéter le même problème constamment. Un facteur qui n'est pas fondé sur l'expérience personnelle, mais qui a été exprimé par quelques participants comme contribuant à des évaluations nuancées de la fiabilité de l'Agence, était le fait que l'Agence a fait l'objet de piratage informatique ou d'atteintes à la protection des données.

Quelques représentants de petites entreprises ont attribué leurs impressions mitigées à l'égard de la fiabilité de l'Agence à la perception qu'elle ne semble pas intéressée à prendre des mesures à l'égard des grandes entreprises qui ne paient pas leur juste part d'impôt, y compris la fermeture des échappatoires et la poursuite de ceux qui profitent des comptes à l'étranger ou des paradis fiscaux. De leur côté, quelques contribuables ont attribué leurs impressions mitigées de la fiabilité de l'Agence aux éléments suivants :

- La peur de faire l'objet d'une vérification qui provient de l'impression que la situation se résume à la parole de l'Agence contre la leur.
- La perception selon laquelle le déploiement de la PCU n'a pas été géré correctement.
- Crainte que l'Agence soit indûment influencée par le gouvernement en place.

Très peu de participants ont déclaré qu'ils manquaient de confiance à l'égard de l'Agence. Voici quelques raisons pour lesquelles les participants n'avaient pas confiance en l'Agence :

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- Les erreurs ou erreurs graves commises par l'Agence en ce qui concerne les paiements, par exemple, le fait de déclarer qu'un paiement n'avait pas encore été versé, alors que l'Agence avait consigné le paiement de façon erronée.
- Les problèmes ou questions liés aux demandes ou à l'admissibilité en ce qui concerne les prestations, y compris l'impression que les décisions concernant ces dernières ne peuvent pas être contestées efficacement.
- L'impression que les employés détiennent un pouvoir de discrétion important lorsqu'il s'agit de mener des vérifications, certains faisant preuve de laxisme, tandis que d'autres sont trop rigoureux.
- Le fait de devoir répéter constamment le même problème, par exemple, les erreurs liées aux prestations et aux remboursements.
- Les préoccupations concernant les atteintes à la protection des données.

La plupart d'entre eux décrivent leur niveau de confiance à l'égard de l'Agence comme étant inchangé au cours des dernières années.

La plupart des participants des trois publics cibles ont déclaré que rien au cours des dernières années n'a eu une incidence sur leur confiance en l'Agence de sorte à la renforcer ou à l'ébranler. Les quelques répondants qui ont déclaré que leur niveau ou leur degré de confiance a augmenté ou diminué ont mentionné ce qui suit comme explication :

Les raisons de l'augmentation de la confiance comprenaient...

- La préoccupation constante de l'Agence à l'égard des fonctions de sécurité conçues pour protéger la confidentialité des renseignements, par exemple, le processus de récupération d'un mot de passe de l'Agence démontre la préoccupation de l'Agence à l'égard de la sécurité.
- L'aide (PCU) fournie par l'Agence pendant la pandémie.
- L'examen des paiements de la PCU versés à ceux qui n'y étaient pas admissibles.
- L'aide liée aux arriérés.
- Les publicités et communications de l'Agence rappelant au public qu'il doit produire une déclaration afin de recevoir des prestations ou des remboursements.

Les raisons de la diminution de la confiance comprenaient...

- Les perceptions selon lesquelles les employés de l'Agence travaillent à partir de la maison pendant la pandémie pourraient compromettre la confidentialité des renseignements.
- Se voir refuser certaines prestations après avoir été admissibles à ces prestations pendant des années.
- Versements de la PCU aux personnes qui n'étaient pas admissibles.
- Le manque de clarté quant aux personnes admissibles à la PCU.
- Les récits dans les médias au sujet de la prise de décisions de l'Agence en fonction de l'hypothèse erronée selon laquelle une personne est décédée.
- Les récits dans les médias au sujet des atteintes à la protection des données à l'Agence.

2. Problèmes liés au service

Cette section rend compte des questions liées au service. Ces questions ont été examinées dans 13 groupes de discussion et deux entrevues approfondies. Les sujets abordés comprenaient les perceptions de ce qui caractérise un organisme fiscal moderne, les habitudes de production et l'utilisation des services en ligne, la protection des renseignements personnels, et les expériences de service.

2.1 Perceptions d'un organisme fiscal moderne

Services axés sur le client et services numériques – principales caractéristiques d'un organisme fiscal moderne

Il y avait une impression généralisée dans tous les publics cibles qu'un organisme fiscal moderne se caractérise par deux éléments : un service axé sur le client et la technologie et les services en ligne (y compris les sites Web) conçus pour le fournir. Le service axé sur le client perçu comme étant « moderne » était considéré comme comprenant un service qui est...

- Uniforme, ce qui nécessite une formation efficace des agents pour assurer l'acquisition des connaissances nécessaires.
- Opportun.
- Efficace.
- Disponible en tout temps.
- Personnalisé; c'est-à-dire adapté pour répondre aux besoins de la personne ou de l'entreprise en question.

La technologie et les services en ligne considérés comme étant « modernes » ont été régulièrement décrits comme étant avancés ou de pointe (« à la fine pointe de la technologie »), conviviaux, et sécurisés (la dernière fonctionnalité était plus susceptible d'être soulignée par les représentants des petites entreprises et les intermédiaires que par les contribuables). En plus de l'importance accordée aux services numériques dans le cadre d'un organisme fiscal moderne, il y avait une hypothèse répandue selon laquelle un organisme aussi moderne se caractérise par deux choses : la polyvalence des options de service, c.-à-d. fournir des services qui répondent aux besoins de tous, y compris ceux qui ne sont pas à l'aise avec la technologie et les services en ligne, et les contacts et les interactions humains.

Une autre caractéristique d'un organisme fiscal moderne, comme l'ont indiqué quelques participants, est sa neutralité et son objectivité. On a constaté que cela comprenait le fait d'être non partisan sur le plan politique et de traiter tout le monde de la même façon.

L'Agence est décrite comme étant moderne et modernisée du point de vue des services axés sur la technologie.

En mettant l'accent principalement sur l'opinion selon laquelle un organisme fiscal moderne est axé sur la technologie, les participants avaient tendance à qualifier l'Agence d'un organisme fiscal moderne et au courant des dernières nouveautés, ou à exprimer des points de vue mitigés à ce sujet, y compris l'impression qu'elle évolue dans cette direction ou fournit des efforts afin de se moderniser. Il vaut peut-être la peine de rappeler qu'il y avait un consensus parmi les membres des

trois publics cibles pour dire que l'Agence offre de bons services et de la technologie en ligne lorsqu'on leur demande ce que l'Agence fait bien, le cas échéant.

Ceux qui ont exprimé des points de vue nuancés au sujet de l'Agence en tant qu'organisme fiscal moderne avaient tendance à se diviser en trois groupes.

- Certains participants ont confirmé ou reconnu l'adoption par l'Agence des services axés sur la technologie, tout en mettant l'accent sur les services qui doivent être améliorés ou modernisés. Cela comprenait les impressions suivantes :
 - Les clients devraient être en mesure d'effectuer plus de choses au moyen des services numériques de l'Agence qu'ils ne le peuvent actuellement, par exemple, utiliser une fonction de clavardage en ligne, téléverser plus de documents, et faire le suivi des interactions liées aux demandes de service auprès de l'Agence.
 - Le site Web de l'Agence doit être mis à jour et rendu plus convivial, par exemple, en réduisant les options de recherche, en facilitant la recherche de renseignements et de formulaires, et en éliminant les liens hypertextes non fonctionnels.
 - Divers problèmes techniques liés aux services en ligne doivent être réglés, comme les difficultés à ouvrir une session dans les comptes ou le verrouillage des comptes.
- Certains participants ont attiré l'attention sur la coexistence au sein de l'Agence des services technologiques modernes et des voies de service plus traditionnelles, y compris le téléphone, le télécopieur et le courrier (qualifiant habituellement ces outils traditionnels de désuets).
- Certains participants étaient d'avis que l'Agence est un organisme fiscal moderne en ce qui a trait à ses offres de services numériques, mais qu'elle a de la difficulté à offrir un service axé sur la clientèle, plus particulièrement l'uniformité du service et le temps nécessaire pour obtenir un service, c.-à-d. communiquer avec un agent.

Approbation générale, mais avec réserve, relativement à l'utilisation de l'intelligence artificielle et à l'échange de renseignements sur les contribuables

L'utilisation de l'intelligence artificielle par l'Agence était approuvée de façon générale, mais avec réserve, dans l'ensemble des publics cibles. Les participants ont généralement reconnu que l'évolution de l'intelligence artificielle ne peut pas être ignorée et qu'elle pourrait avoir des effets bénéfiques lorsqu'il s'agit d'interagir avec l'Agence et de rendre le service plus efficace.

Toutefois, ceux qui approuvaient l'utilisation de l'intelligence artificielle l'ont très souvent fait avec réserve, en soulignant la condition qu'elle soit utilisée comme mécanisme d'appui plutôt que comme outil de prise de décisions. Plus précisément, le consensus universel était que l'intelligence artificielle devrait être utilisée pour fournir des renseignements, des recherches et de l'aide (p. ex., répondre à des questions), mais qu'elle ne devrait pas être utilisée pour prendre des décisions et répondre à des questions complexes, comme dans le cadre d'une vérification et de l'admissibilité aux prestations (lesquelles devraient continuer d'impliquer une surveillance humaine ou d'être soumises à celle-ci). De plus, même lorsque l'intelligence artificielle est utilisée en tant qu'outil d'appui, de nombreux participants estiment que son intégration devrait être progressive et qu'elle devrait être mise à l'essai dans le cadre de projets pilotes, et que tous les problèmes liés à la sécurité doivent être réglés soigneusement (p. ex., la protection des renseignements personnels) avant la mise en œuvre de tels systèmes.

Quelques participants n'approuvaient pas l'utilisation de l'intelligence artificielle par l'Agence, même comme outil d'outil, en raison de préoccupations ou de craintes qu'elle ne puisse pas être contrôlée au moyen de la surveillance humaine.

De même, il y avait un appui général, mais conditionnel, parmi les contribuables⁴ en ce qui concerne l'échange de renseignements avec d'autres ordres de gouvernement ou ministères du gouvernement afin de simplifier le service. Plus précisément, l'appui de l'échange de renseignements était généralement conditionnel à l'obtention du consentement éclairé des personnes en question, à la clarification du type de renseignements qui seraient communiqués et à la protection des renseignements personnels.

⁴ Les représentants des petites entreprises et les intermédiaires n'ont pas été interrogés à ce sujet.

2.2 Production de déclarations de revenus et services en ligne

Contribuables

Tous produisent des déclarations de revenus, par eux-mêmes ou avec de l'aide, et presque tous le font par voie électronique.

Tous les membres du grand public participant à cette recherche ont déclaré qu'ils avaient produit des déclarations de revenus des particuliers par le passé, y compris la période de production des déclarations de revenus précédente (c.-à-d., pour leurs impôts de 2022 ou de l'année précédente). Les proportions de participants qui ont déclaré produire leur déclaration de revenus par eux-mêmes ou avec de l'aide étaient semblables. Certaines personnes qui ont déclaré qu'elles produisaient leurs déclarations de revenus par elles-mêmes ont exprimé qu'elles utilisaient une certaine forme de logiciel d'impôt comme aide.

Les personnes dont les déclarations de revenus sont effectuées par une autre personne ont généralement déclaré qu'elles avaient recours à un comptable ou à un préparateur de déclarations de revenus professionnel, même si certaines personnes reçoivent de l'aide de la part de membres de leur famille, comme un conjoint, un partenaire ou un parent. Voici les raisons pour lesquelles certaines personnes ont reçu de l'aide d'un comptable ou d'une autre personne :

- Des complexités ou problèmes découlant de circonstances personnelles ou familiales, par exemple, le fractionnement du revenu, les dépenses et les déductions admissibles pour le travail indépendant, les changements dans le type de revenu.
- Le désir d'éviter de commettre des erreurs, de profiter de toutes les prestations, de tous les crédits et de toutes les déductions auxquels on est admissible, et d'éviter le stress et les préoccupations.
- La possibilité d'économiser du temps et des efforts.

Presque tous les répondants ont déclaré qu'ils ont préparé et produit leur dernière déclaration par voie électronique et que c'est ainsi qu'ils le font habituellement, c.-à-d. que cela n'a pas changé au cours des dernières années. Ceux qui produisent leurs déclarations par voie électronique expliquent très souvent qu'ils le font pour des raisons de rapidité, de simplicité et d'efficacité. Certains ont déclaré qu'ils produisaient leur déclaration par voie électronique parce que c'est la façon dont leur comptable ou leur préparateur de déclarations de revenus professionnel procède. Le nombre restreint de personnes qui produisent leur déclaration sur papier ont déclaré qu'elles le faisaient par habitude.

La plupart des répondants décrivent le processus de production de leurs déclarations de revenus comme étant facile

La plupart des contribuables ont déclaré que le processus de préparation et de production leurs déclarations de revenus était facile ou relativement facile, et il y avait une impression générale que le processus est devenu plus facile au fil du temps (ou qu'il n'est pas devenu plus difficile). Les raisons de cette impression comprenaient la nature simple et/ou immuable de la situation fiscale, l'utilisation d'un logiciel d'impôt, le recours à un comptable ou à un professionnel de l'impôt, la production par voie électronique et l'expérience ou l'habitude.

Les raisons pour lesquelles le processus était qualifié de compliqué ou de difficile comprenaient habituellement des complexités ou des problèmes découlant de circonstances personnelles ou familiales, mais comprenaient également la difficulté à faire le suivi des documents liés à l'impôt, à trouver les bons formulaires et à comprendre certains termes ou certaines expressions utilisés dans divers formulaires.

Connaissance générale et utilisation de Mon dossier

La connaissance de Mon dossier pour les particuliers est générale et la plupart des participants sont des utilisateurs inscrits du service. La fréquence d'utilisation du service varie considérablement, allant de rarement (c.-à-d. deux à trois fois par année, au moment de produire les déclarations de revenus seulement) à occasionnellement, à souvent. Certains ont également déclaré qu'ils utilisent le service « au besoin ». Les raisons d'utiliser le service variaient également et comprenaient la réception de courriels, le suivi des remboursements, la configuration du dépôt direct, la consultation de l'état d'une déclaration de revenus, la consultation ou l'examen des déclarations de revenus précédentes, la vérification des plafonds de cotisation à un REER, la consultation des avis de cotisation, la consultation des feuillets de renseignements fiscaux, la soumission de documents et la modification des renseignements personnels, comme son adresse.

Impressions positives globales de Mon dossier

Les impressions globales de Mon dossier variaient de positives à très positives. Ce que les participants n'ont pas la possibilité d'effectuer sur Mon dossier qu'ils les aimeraient être en mesure de faire comprenaient un service de fonction de clavardage et la consignation de notes au dossier documentant les interactions avec l'Agence. Il a également été déclaré qu'il serait utile d'avoir des liens directs à partir de Mon dossier vers d'autres programmes gouvernementaux pour lesquels les particuliers sont inscrits. L'exemple qui a été offert était le Programme d'aide aux étudiants de l'Ontario.

Le nombre restreint de participants au courant de l'existence du Mon dossier, mais qui ne sont pas inscrits, ne pouvait pas penser à quoi que ce soit les incitant à s'inscrire au service (même s'ils n'ont pas exprimé clairement leur réticence à le faire).

Représentants des petites entreprises

La fréquence des interactions entre les représentants des petites entreprises et l'Agence varie

La fréquence des communications ou des interactions entre les représentants des petites entreprises et l'Agence variait considérablement, allant de « rarement », à « parfois », à « souvent », à « au besoin ».

Recours général à un comptable ou à un professionnel de l'impôt pour interagir avec l'Agence

Presque tous les représentants de petites entreprises ont déclaré qu'ils ont recours à une personne à l'extérieur de leur entreprise, comme un comptable ou un professionnel de l'impôt pour gérer certains échanges avec l'Agence. La principale raison pour laquelle ils le font est parce que les comptables ou les fiscalistes sont considérés comme ayant des connaissances professionnelles du régime fiscal que les représentants d'entreprise eux-mêmes n'ont pas. À ce sujet, les représentants

ont souvent fait remarquer que les questions fiscales liées aux entreprises peuvent être compliquées. De plus, les représentants des petites entreprises ont souvent déclaré qu'ils n'ont pas le temps de se consacrer à de telles questions et que l'utilisation de sources externes leur permet de se libérer afin de se concentrer sur leurs activités.

Les tâches qu'effectuent les comptables ou les professionnels de l'impôt au nom des petites entreprises comprennent la production de déclarations de revenus des entreprises, la production de déclarations de la TPS/TVH et les retenues à la source sur la paie.

Le principal défi perçu lorsqu'on fait affaire avec l'Agence est le temps qu'il faut pour communiquer avec un agent

Le « plus grand » défi le plus souvent mentionné pour une petite entreprise lorsqu'elle fait affaire avec l'Agence était le temps qu'il faut pour communiquer avec un agent. Un autre défi relevé relativement fréquemment était le service variable ou incohérent des agents de l'Agence concernant divers problèmes, c.-à-d. recevoir des renseignements ou réponses variés de différents agents. D'autres défis ont été cernés moins fréquemment, et comprenaient ce qui suit :

- Ne pas toujours savoir par où commencer, ce qu'il faut demander ou ce qu'il faut savoir au moment de communiquer avec l'Agence (aggravée par l'impression que l'Agence a tendance à utiliser un jargon ou un langage technique ou qu'elle n'est pas proactive lorsqu'il s'agit de fournir des renseignements).
- La difficulté à trouver des renseignements sur le site Web de l'Agence liés ou adaptés aux petites entreprises.
- Un sentiment général que l'Agence ne comprend pas les petites entreprises et leurs besoins.

Intermédiaires fiscaux

Mauvaise tenue de dossiers et connaissances limitées en matière d'impôt – principaux défis lorsqu'il s'agit de traiter avec des clients de petites entreprises

Les intermédiaires ont le plus souvent désigné l'un ou l'autre des éléments suivants comme étant le plus grand défi auquel ils sont confrontés lorsqu'ils traitent avec des clients de petites entreprises sur des questions liées à l'impôt : mauvaise tenue des dossiers (y compris les dossiers et les documents incomplets ou désorganisés) et des connaissances limitées en matière d'impôt. On a constaté que ce dernier facteur, à savoir des connaissances limitées en matière d'impôt, fait en sorte que les intermédiaires doivent souvent effectuer ce qui suit :

- Fournir de nombreuses explications à leurs clients, par exemple, la différence entre une vérification et un examen, les exigences opérationnelles, et la raison pour laquelle ils doivent effectuer certaines tâches.
- Dissiper les malentendus ou contrer la mésinformation découlant du fait que les clients se fient trop à ce que les autres ou les non-professionnels leur ont dit.

D'autres défis comprenaient les clients qui portaient des questions à leur attention à la dernière minute, l'incohérence dans les déclarations des entreprises et les clients qui n'utilisaient pas de logiciels pour des questions liées à l'impôt.

Les intermédiaires ont cerné plusieurs défis auxquels font face les petites entreprises lorsqu'elles traitent avec l'Agence

Les intermédiaires ont collectivement cerné une variété d'éléments qu'ils considèrent comme étant les « plus grands » défis auxquels leurs clients des petites entreprises font face lorsqu'ils font affaire avec l'Agence. Ceux-ci comprenaient ce qui suit :

- Le manque de connaissances financières ou le fait de ne pas savoir quoi demander (surtout les nouveaux entrepreneurs).
- Ne pas comprendre la raison pour laquelle ils sont tenus de faire certaines choses.
- Communiquer avec un agent ou le temps passé en attente au moment de communiquer avec l'Agence.
- Obtenir des réponses cohérentes et claires à leurs questions.
- Dans le cas des entreprises au Québec, comprendre ce qui est lié à l'Agence et ce qui est lié à Revenu Québec.

Fourniture de renseignements et accessibilité – principales façons dont l'Agence peut améliorer les relations avec les petites entreprises

À la question de savoir ce que l'Agence peut faire pour améliorer sa relation avec les petites entreprises, les intermédiaires ont déclaré ce qui suit :

- Fournir des lignes téléphoniques réservées pour les petites entreprises.
- Fournir des tutoriels vidéo et des ateliers pour les entrepreneurs, surtout ceux qui lancent une entreprise.
- Offrir un service de clavardage.
- Fournir de l'aide aux entrepreneurs pour l'inscription de leur entreprise.
- Fournir des renseignements uniformes en réponse aux questions et aux besoins en matière de renseignements.
- Inclure des notes aux dossiers des propriétaires d'entreprise afin de faciliter le suivi et d'aider à résoudre les problèmes.

Communiquer avec un agent – principal défi auquel font face les intermédiaires lorsqu'ils font affaire avec l'Agence

Le défi le plus souvent mentionné par les intermédiaires lorsqu'il s'agit de faire affaire avec l'Agence est de communiquer avec un agent, plus précisément le temps passé à attendre au téléphone pour parler à un agent. Un autre défi fréquemment relevé en lien avec traiter avec l'Agence était l'incohérence du service, plus précisément le défi de communiquer avec un agent compétent. Voici quelques défis perçus qui ont été cernés moins souvent :

- Les processus encombrants ou les formulaires longs : par exemple, le formulaire de crédit d'impôt pour personnes handicapées.
- Le fait que l'Agence est rigoureuse et inflexible sur diverses questions, y compris le fait de ne pas reconnaître ses erreurs.
- Devoir réexaminer ou expliquer de nouveau les problèmes fréquemment, ce qui est parfois attribué à l'absence de notes ou de renseignements dans les dossiers des clients.
- Les retards liés aux redressements apportés aux déclarations de revenus.

Cryptomonnaie

Seuls quelques intermédiaires ont déclaré qu'ils traitaient des activités ou des opérations liées aux cryptoactifs lors de la gestion des affaires fiscales pour leurs clients. Par conséquent, la plupart d'entre eux étaient d'avis qu'ils ne pouvaient pas fournir de rétroaction significative sur la question de savoir s'ils ont des renseignements sur la façon dont l'Agence traite les cryptomonnaies et les obligations fiscales afin de produire des déclarations pour les clients ayant des cryptoactifs. Le nombre restreint de personnes qui traitent de telles activités estiment qu'elles sont au courant de ces renseignements, tandis que quelques-unes qui ne traitent pas de telles activités ont déclaré qu'elles souhaiteraient savoir la façon dont ces biens sont imposés, c'est-à-dire le moment où ils sont imposés comme un revenu et le moment où ils sont imposés comme un gain en capital.

Représentants des petites entreprises et intermédiaires

Perception selon laquelle la production de déclarations de revenus est devenue plus facile

Il y avait une impression générale que le processus de production des déclarations de revenus des entreprises était devenu plus facile au cours des dernières années, principalement en raison de la technologie, des logiciels et des services en ligne. De plus, de nombreux représentants de petites entreprises ont déclaré que le processus est facilité par le fait qu'ils font appel à des comptables et à des fiscalistes. Toutefois, ce qui est devenu plus compliqué pour certains, ce sont les nouvelles règles et les nouveaux règlements ou les changements apportés aux règles et aux règlements, ainsi que l'utilisation d'un jargon ou d'un langage imprécis pour expliquer les règles et les règlements.

Connaissance et utilisation généralisées de Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client

La connaissance de Mon dossier d'entreprise ou de Représenter un client est généralisée, tout comme l'inscription à ces services. La fréquence d'utilisation du service varie grandement, et les intermédiaires sont plus susceptibles de l'utiliser fréquemment que les représentants des petites entreprises. Les utilisations du service comprenaient la visualisation du courrier, la vérification des soldes, l'établissement du dépôt direct, la soumission de documents, l'obtention de feuillets d'impôt, le versement de paiements, et l'autorisation de représentants.

Les impressions générales positives de Mon dossier d'entreprise ou de Représenter un client?

Les évaluations du service variaient de positives à très positives. En fonction de leur expérience, les intermédiaires ont régulièrement constaté que Représenter un client rend le processus de respect des obligations en matière de production de déclarations de revenus d'un client moins lourd en raison de sa rapidité, de sa facilité d'utilisation et de son exhaustivité. Les éléments que les participants souhaiteraient voir ajoutés à ce service comprenaient une fonction de clavardage, des notes de service au dossier fournissant l'historique des interactions avec l'Agence, la capacité d'obtenir des renseignements personnalisés par secteur, comme les prestations offertes aux entreprises dans certains secteurs, et les formulaires remplis ou préremplis.

Quelques participants qui étaient au courant du service, mais qui ne se sont pas inscrits, estimaient qu'un tutoriel sur le service pourrait les inciter à s'y inscrire.

2.3 Protection des renseignements personnels

Impression générale que les renseignements personnels et d'entreprise sont en sécurité au sein de l'Agence

Il y avait une impression généralisée dans tous les publics cibles que les renseignements sont en sécurité auprès de l'Agence (renseignements personnels dans le cas des contribuables et renseignements sur les entreprises et les clients dans le cas des représentants des petites entreprises et des intermédiaires). À l'occasion, les participants ont fourni ces impressions comme un espoir ou une attente. Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient des préoccupations ou des questions à cet égard, aucun participant n'a fourni des précisions.

Toutefois, il y a eu parfois une reconnaissance du fait qu'il y a toujours un risque, c'est-à-dire qu'aucun système n'est infaillible ou parfait et que les pirates informatiques utilisent des moyens de plus en plus sophistiqués dans leurs attaques. Mais, les participants n'ont pas exprimé de préoccupations précises au sujet de la sécurité de leurs renseignements auprès de l'Agence.

On leur a demandé si leurs sentiments à ce sujet avaient changé au fil des ans, mais la plupart des participants ont répondu dans la négative. Certains ont déclaré qu'ils pensaient davantage à la sécurité des renseignements en général, compte tenu de l'augmentation du nombre d'incidents (ou de l'augmentation du nombre de cas signalés) de piratage et de vol d'identité, mais que cela n'a pas eu d'incidence sur leurs sentiments à l'égard de la sécurité de leurs renseignements à l'Agence. Certains ont déclaré que leurs sentiments ont changé dans le sens d'une confiance accrue à l'égard de la sécurité de leurs renseignements. Cela était attribuable soit à leurs rencontres et à leur expérience directes des mesures de sécurité de l'Agence, y compris les questions d'authentification de l'identité et de sécurité en deux étapes, soit à l'impression ou à l'hypothèse que l'Agence a augmenté ou amélioré ses mesures de sécurité au fil du temps.

Connaissances des mesures ou des mesures de protection utilisées par l'Agence pour assurer la sécurité des renseignements du contribuable

Connaissance des mesures ou des mesures de protection utilisées par l'Agence afin d'assurer la sécurité des renseignements des contribuables et des entreprises, y compris les mots de passe, l'utilisation de l'authentification en deux étapes, les questions de sécurité lorsqu'on communique avec un agent (c.-à-d. la confirmation de l'identité), les avertissements par courriel, les communications de l'Agence indiquant qu'elle ne communiquera jamais avec qui que ce soit par téléphone, se voir demander de vérifier les renseignements personnels, p. ex., « Quel est le montant à la ligne X dans votre dernière déclaration de revenus », et l'expiration du délai d'authentification si une personne fait des erreurs répétées en tentant d'ouvrir une session dans Mon dossier.

Les représentants des petites entreprises et les intermédiaires sont plus susceptibles de penser que l'Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité.

Les représentants des petites entreprises et des intermédiaires étaient plus susceptibles que les contribuables de penser que l'Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité. La plupart des contribuables n'avaient pas un avis clair sur ce sujet, nombreux d'entre eux ont fait remarquer qu'ils présument que l'Agence en fait assez ou espèrent qu'elle en fait assez pour

détecter et prévenir le vol d'identité. Cependant, parmi les représentants des petites entreprises et les intermédiaires, il y a eu une impression générale que l'Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité.

Peu de participants estiment que l'Agence n'en fait pas assez à cet égard. Ceux qui étaient de cet avis ont déclaré que les systèmes de l'Agence ont été piratés ou atteints par le passé. À la question de savoir vers qui ils se tourneraient si estimaient que leur entreprise a été atteinte par des activités frauduleuses liées à leur production de déclaration de revenus ou à leur identité à l'Agence, les représentants des petites entreprises ont déclaré qu'ils se tourneraient vers l'Agence elle-même.

La plupart des gens pensent que l'Agence n'est pas ouverte et transparente au sujet de ses processus ou qu'elle ne les connaît pas

Lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient que l'Agence expliquait bien la façon dont elle fonctionne aux Canadiens (c.-à-d. si elle est ouverte et transparente au sujet de ses processus), les participants de tous les publics étaient plus susceptibles de dire non ou qu'ils ne les connaissent pas. Ceux qui estiment que l'Agence **ne fait pas** un bon travail en ce qui concerne ce sujet ont énoncé les éléments suivants en guise d'explication :

- L'expérience de l'Agence qui n'est pas proactive lorsqu'il s'agit de fournir des renseignements, c.-à-d. si vous ne demandez pas, elle ne le dit pas.
- Le fait de n'avoir jamais vu, lu ou entendu quoi que ce soit de la part de l'Agence à ce sujet.
- L'impression que l'Agence se concentre sur la perception des impôts et l'application de l'observation, et non sur l'explication de la façon dont elle fonctionne aux Canadiens.
- Le manque d'intérêt ou de demande pour ce type de renseignements en général, c.-à-d. qui les cherche ou souhaite les obtenir?

Quelques participants étaient d'avis que, lorsqu'il est question de mesures de sécurité, l'Agence ne devrait pas être trop ouverte et transparente au sujet de ses processus. L'hypothèse soulignant ce point de vue était que le fait de ne pas révéler de telles mesures aide l'Agence à assurer leur efficacité.

Diverses mesures attendues en réponse aux vulnérabilités concernant les bases de données de l'Agence

Les participants ont collectivement cerné une variété de mesures auxquelles ils s'attendent de la part de l'Agence en réponse aux vulnérabilités concernant ses bases de données. Des mesures semblables ont été déterminées pour tous les publics cibles, et elles comprenaient souvent ce qui suit :

- Aviser les particuliers et les entreprises concernés, publier une alerte sur le site Web de l'Agence, et envoyer des alertes générales aux médias. Bien que bon nombre d'entre eux aient estimé que de telles alertes devraient également être affichées sur les réseaux sociaux, certains étaient d'avis que cela pourrait être problématique en raison de la pratique générale des arnaqueurs qui prétendent communiquer avec des personnes au nom de l'Agence.
- Être rapide et transparent dans ses alertes.
- Être précis, c'est-à-dire ce qui s'est passé, les personnes concernées, les renseignements ou les données qui ont été piratés, et la façon dont ces renseignements pourraient être utilisés.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- Prendre des mesures immédiates, comme désactiver le système, bloquer les serveurs, et bloquer l'accès aux comptes.
- Déterminer les prochaines étapes, comme ce que fait l'Agence, ce que les personnes concernées doivent faire, et les échéanciers pour résoudre le problème.
- Offrir des services aux personnes concernées, par exemple, un abonnement payant dans le cadre de la surveillance du crédit.
- Ne pas pénaliser les particuliers et les entreprises pour les retards ou les problèmes découlant de ce type d'événements.
- Assurer la liaison avec d'autres ministères qui pourraient être concernés.
- Indemniser les particuliers et les entreprises pour les pertes financières découlant de la violation.

La confiance dans la capacité de l'Agence à assurer la sécurité des renseignements est liée à la façon dont elle communique et agit.

Lorsqu'on leur a demandé s'ils se sentaient plus ou moins confiants à l'égard de la capacité de l'Agence à assurer la sécurité des renseignements lorsque l'Agence communique au sujet de tels événements, les participants ont très souvent fait remarquer que cela dépend de la façon dont l'Agence communique et agit, y compris la prise des mesures telles que celles indiquées ci-dessus. Quelques-uns ont indiqué que, peu importe la façon dont l'Agence réagit, leur confiance à l'égard d'elle serait ébranlée, parce que si ses systèmes ont subi une atteinte à la sécurité, cela indique qu'ils présentent des vulnérabilités. Certains ont expliqué que leur confiance à l'égard de l'Agence serait probablement touchée par des facteurs tels que la rapidité avec laquelle l'atteinte a été détectée, l'étendue de l'atteinte, le type de renseignements ou de données qui ont été compromis, la rapidité avec laquelle le problème est résolu et la fréquence de ces événements.

2.4 Expériences de service

Les interactions avec l'Agence sont effectuées principalement par téléphone

Au cours des dernières années, la plupart des contribuables ont interagi avec l'Agence pour des raisons autres que la simple production de leur déclaration de revenus, ces interactions s'effectuent habituellement par téléphone. D'autres moyens de communication comprenaient le site Web de l'Agence, par l'intermédiaire du Mon dossier, en personne ou à un bureau et par télécopieur, même si le site Web était le seul moyen autre que le téléphone dont l'utilisation a été reportée aussi souvent.

Lorsqu'on leur a demandé la façon dont ils communiquent souvent avec l'Agence⁵, les représentants des petites entreprises et les intermédiaires ont régulièrement déclaré qu'ils utilisaient le téléphone, même si certains ont également déclaré qu'ils utilisaient autant le site Web. Les raisons courantes pour lesquelles les représentants des petites entreprises et les intermédiaires communiquent avec l'Agence comprenaient les renseignements fiscaux, les problèmes liés aux avis

⁵Les membres du grand public ont été interrogés au sujet des diverses façons dont ils ont communiqué avec l'Agence au cours des dernières années, tandis que les représentants des petites entreprises et les intermédiaires ont été interrogés sur la façon dont ils communiquent *habituellement* avec l'Agence.

de cotisation, les retards dans le traitement, les erreurs (p. ex., rapprochement des comptes, paiements mal attribués) et les problèmes liés à la paie.

Pour la plupart, la pandémie n'a pas changé les façons d'interagir avec l'Agence

Les participants des trois publics ont régulièrement fait remarquer que la pandémie n'a rien changé en ce qui concerne la façon dont ils communiquent avec l'Agence ou interagissent avec elle. Ceux qui ont cerné des changements ont le plus souvent mentionné une utilisation plus fréquente du site Web de l'Agence ou une plus grande probabilité d'utiliser le site Web comme premier recours au lieu de communiquer avec l'Agence par téléphone. Certains intermédiaires ont déclaré que, depuis la pandémie, ils sont plus susceptibles de consulter des collègues ou des connaissances pour obtenir des renseignements en premier lieu plutôt que de communiquer avec l'Agence par téléphone. Il a également été souligné que depuis la pandémie, il n'a pas été possible pour les intermédiaires de planifier des réunions en personne ou au bureau avec l'Agence.

Intérêt à communiquer avec l'Agence par l'intermédiaire de la ligne de clavardage

Les trois publics ont manifesté de l'intérêt pour la capacité de communiquer avec l'Agence au moyen d'une ligne de clavardage. Au-delà de cela, très peu d'entre eux ont exprimé des réflexions sur d'autres façons d'interagir avec l'Agence. En effet, ceux qui ont exprimé d'autres idées se sont concentrés sur les façons existantes de communiquer avec l'Agence. Plus précisément, quelques intermédiaires ont déclaré qu'ils souhaiteraient être en mesure de se réunir en personne ou de fixer des rendez-vous avec des agents de l'Agence afin de discuter de questions précises, tandis que quelques contribuables ont affirmé que lorsqu'ils étaient mis en attente afin de communiquer avec un agent par téléphone, il serait utile qu'ils soient informés de leur place dans la file d'attente.

Les connaissances du personnel et le service rapide ont été désignés comme les aspects les plus importants du service

Lorsqu'on leur a demandé d'énoncer les qualités de service les plus importantes pour eux lorsqu'ils interagissent avec l'Agence, les participants des trois publics ont le plus souvent décrit les compétences et les connaissances des agents de l'Agence ainsi que la capacité d'obtenir des réponses et des renseignements rapidement, c.-à-d. un service rapide et efficace. D'autres aspects de service ont également été cités aussi souvent, soit individuellement, soit en lien avec cette dernière. Ceux-ci comprenaient la capacité d'effectuer des opérations lors d'une interaction liée au service et l'uniformité des renseignements (déterminés seuls ou associés aux compétences ou aux connaissances du personnel), et la facilité d'accès (exprimée seule ou associée à un service rapide et efficace).

D'autres qualités de service perçues comme étant importantes ont été cernées moins fréquemment et comprenaient ce qui suit :

- La clarté et la précision des renseignements (parfois associées aux connaissances et aux compétences des agents).
- L'obtention de renseignements à jour (parfois associés aux connaissances ou aux compétences des agents).
- Le professionnalisme.
- La proactivité (exprimée par les contribuables et les représentants des petites entreprises).
- L'accès en tout temps (exprimé par les contribuables).

- La sécurité et la confidentialité (exprimées par les intermédiaires).

En guise de suivi, on a demandé aux contribuables d'énumérer les modifications que l'Agence pourrait apporter afin d'offrir une expérience de service harmonieuse ou sans heurt en ce qui concerne la gestion de leurs impôts et de leurs prestations. En réponse, les participants ont déclaré ce qui suit :

- Une fonction de clavardage en ligne.
- Un service de rappel prévu.
- Des logiciels d'impôt gratuits.
- Des notes au dossier, suivi des interactions liées au service.
- Plus de personnel affecté aux lignes téléphoniques.
- Un site Web plus convivial.
- Une résolution plus efficace et plus rapide des problèmes de code d'accès liés à Mon dossier.

La plupart décrivent le service de l'Agence comme répondant à leurs attentes

La plupart des participants des trois publics ont décrit leur expérience globale de l'Agence comme répondant à leurs attentes. Les raisons les plus couramment citées en guise d'explication étaient qu'ils ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin ou qu'ils n'ont pas eu d'interactions négatives avec le service. Certains représentants des petites entreprises et les intermédiaires ont ajouté qu'il était souvent plus facile d'obtenir ce dont ils avaient besoin au moyen de Mon dossier d'entreprise ou de Représenter un client. Certains contribuables ont expliqué que l'on a répondu à leurs attentes parce que celles-ci n'étaient pas très hautes à la base, ce qui veut dire que cela ne prend pas grand chose pour y répondre.

Seul un petit nombre de participants ont décrit leur expérience globale comme étant supérieure ou inférieure à leurs attentes.

- **Dépassement des attentes :** Dans quelques cas, ceux qui ont dit que le service a dépassé leurs attentes ont expliqué que leur attente ou leur hypothèse était qu'ils auraient de la difficulté à recevoir de l'aide ou qu'ils seraient en attente pendant une longue période avant d'avoir accès à un agent. Le fait que cela ne s'est pas produit (c.-à-d. qu'ils ont reçu l'aide nécessaire et qu'ils n'ont pas été en attente pendant une longue période) a fait en sorte que le service a dépassé leurs attentes. Dans quelques autres cas, les participants ont expliqué qu'ils ont interagi avec des agents très patients et compréhensifs qui ont fait tout ce qu'ils pouvaient pour les aider.
- **En deçà des attentes :** Le petit nombre de participants qui ont dit que le service n'a pas répondu à leurs attentes ont donné les raisons suivantes pour expliquer pourquoi : les agents ne sont pas proactifs ou ne fournissent pas de renseignements sur les prestations et les crédits, et l'incapacité à résoudre les problèmes rapidement (c.-à-d se faire transférer d'un agent à l'autre, en recevant des renseignements différents de différents agents).

Les impressions du personnel de l'Agence ont tendance à être mitigées

Les impressions générales du personnel de l'Agence avaient tendance à être mitigées. Parmi les contribuables, les impressions du personnel de l'Agence étaient régulièrement positives, mais il y avait aussi une impression relativement répandue que le service peut varier en fonction de la personne avec qui on fait affaire. Les différences dans le service étaient habituellement liées au

niveau de connaissance de l'agent, et non à sa volonté d'être serviable, à sa politesse ou à son empathie. Cela étant dit, certains contribuables avaient l'impression que les agents pourraient être plus proactifs en ce qui a trait à la fourniture de renseignements, et quelques-uns ont dit qu'ils ont rencontré des agents qui étaient impatients, brusques, et manquaient d'empathie et de compréhension.

La plupart des contribuables se sont sentis plus confiants à la suite de leurs interactions par rapport à ce qu'ils devaient faire ou aux renseignements qui leur ont été fournis. Toutefois, certains ont ajouté que cela a pris plus de temps et d'efforts que ce à quoi ils s'attendaient. D'un autre côté, certains ont dit qu'ils n'étaient pas plus confiants ou ont dit que leur confiance variait selon l'agent avec lequel ils interagissaient.

Les commentaires des représentants des petites entreprises et des intermédiaires avaient tendance à être semblables. Les impressions du personnel de l'Agence étaient régulièrement positives en ce qui concerne la serviabilité, l'empathie, le respect et la politesse (à quelques exceptions près), mais il y avait une impression relativement répandue que les connaissances varient en fonction de la personne avec qui on fait affaire.

Presque tous les participants ont indiqué qu'ils ont l'impression que le service à la clientèle de l'Agence est resté à peu près le même, avec quelques-uns qui le décrivent comme s'améliorant ou se dégradant.

Impression largement répandue que l'Agence n'en fait pas assez pour s'assurer que ses services sont également accessibles

De nombreux participants des trois publics cibles ont l'impression que l'Agence n'en fait pas assez pour s'assurer que ses services sont accessibles de façon égale à tous les Canadiens (ou soulignent qu'ils ne croient pas que les services sont également accessibles). Ceux qui n'étaient pas de cet avis étaient plus susceptibles de dire qu'ils ne le savaient pas que de dire que l'Agence en fait assez à cet égard.

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils pensent que l'Agence n'en fait pas assez à cet égard, les participants ont régulièrement désigné des groupes ou des publics qui, selon eux, sont mal desservis. Cela comprenait régulièrement ce qui suit :

- Les aînés.
- Les personnes sans emploi.
- Les personnes en situation de handicap.
- Les personnes ayant un accès limité ou inexistant à Internet.
- Les personnes ayant des connaissances financières limitées.
- Les Canadiens autochtones.
- Les nouveaux Canadiens.

Certains contribuables des collectivités du Nord estimaient que les services de l'Agence ne leur étaient pas offerts de la même façon. Quelques représentants de petites entreprises estimaient également que l'Agence pourrait en faire plus pour aider les propriétaires de petites entreprises, en particulier ceux qui ont récemment lancé une entreprise. Les mesures que l'Agence pourrait prendre pour remédier à cette situation comprennent ce qui suit :

- Offrir des logiciels d'impôt ou des services de production gratuits.
- Offrir des formulaires de production simplifiés ou préremplis.
- Offrir des séances prévues avec les nouveaux déclarants.
- Simplifier le langage et les explications en général et sur les formulaires.
- Offrir des lignes téléphoniques réservées pour les propriétaires de petites entreprises.
- Embaucher plus de personnel téléphonique.

3. Questions liées à l'observation

Cette section rend compte des questions liées à l'observation. Ces questions ont été examinées dans 13 groupes de discussion et trois entrevues approfondies. Les sujets abordés comprenaient l'observation fiscale, l'économie clandestine, l'observation à l'étranger, les divulgations volontaires et le remboursement de la dette.

3.1 Observation fiscale

Le terme « observation » dans le contexte du régime fiscal du Canada signifie diverses choses

On a demandé aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires ce que signifie pour eux l'expression « observation » dans le contexte du régime fiscal du Canada. L'expression a évoqué diverses choses, qui ont toutes été identifiées d'une façon ou d'une autre⁶ par au moins quelques participants. Celles-ci comprenaient ce qui suit :

- Lois, règles ou règlements.
- Application générale ou application à tout le monde.
- Respect des exigences en matière de déclaration.
- Production et paiement de l'impôt.
- Déclaration honnête du revenu.
- Respect des échéances.
- Respect des obligations.
- Exécution.
- Pénalités.
- Production en temps opportun.

Différences entre les publics cibles quant à savoir si la plupart des gens paient leur juste part d'impôt

Il y avait une certaine divergence d'opinions entre les publics cibles en ce qui concerne la question de savoir si la plupart des gens paient leur juste part d'impôt.⁷ Les contribuables ont tendance à

⁶ Cela signifie que les participants peuvent avoir utilisé des termes ou des expressions différents pour faire référence au même phénomène.

⁷ La formulation des questions utilisées pour explorer cet enjeu différerait selon le public. On a posé la question suivante aux membres du grand public : *L'impôt sur le revenu que les Canadiens paient est fondé sur le montant du revenu qu'ils divulguent volontairement au gouvernement. Pensez-vous que la plupart des gens suivent les règles fiscales et paient leur juste part d'impôt?* On a posé la question suivante aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires : *L'Agence aborde son travail en partant du principe que la plupart des gens sont honnêtes et respecteront*

être divisés sur cette question entre ceux qui estiment que c'est le cas et ceux qui estiment que ce n'est pas le cas ou qui ont des doutes (une petite proportion disent qu'ils ne le savent pas). Parmi ceux qui estiment que ce n'est pas le cas pour la plupart des gens (ou qui ont des doutes à ce sujet), certains ont suggéré que la probabilité de payer sa juste part d'impôt varie selon la classe ou le niveau de revenu, en supposant que la classe moyenne porte le principal fardeau lorsqu'il s'agit de payer des impôts.

Parmi les représentants des petites entreprises et les intermédiaires, on s'entend généralement pour dire qu'il est raisonnable pour l'Agence de procéder en supposant que la plupart des gens respecteront leurs obligations fiscales (même si certains croyaient que cela reconnaissait également que « beaucoup » tenteraient d'éviter de se conformer entièrement aux leurs obligations s'ils le peuvent). Les raisons pour lesquelles ils considèrent qu'il s'agit d'une approche judicieuse comprenaient les suivantes :

- L'impression ou l'hypothèse selon laquelle la plupart des gens sont honnêtes.
- L'impression qu'il est plus facile de gérer ses affaires et plus propice à la tranquillité d'esprit lorsqu'on se conforme, car on n'a pas à s'inquiéter ou à être vigilant.
- La peur de se faire prendre, en partie à cause de la capacité de l'Agence à surveiller, suivre ou vérifier les déclarations.
- L'absence de toute solution de rechange réaliste c'est-à-dire quelle autre hypothèse l'Agence pourrait tenir raisonnablement ou de façon réaliste.
- La croyance que la confiance favorisera l'observation; les gens sont plus disposés et plus susceptibles de se conformer lorsqu'ils sont dignes de confiance.
- Parce qu'il est plus difficile de faire des erreurs lors de la production de ses déclarations de revenus grâce au logiciel d'impôt (dans la mesure où le non-respect de ses obligations fiscales est attribuable à une négligence ou à des erreurs plutôt que délibéré).
- Parce que de nombreuses personnes comptent sur les conseils et l'orientation des comptables et des fiscalistes (déterminé par quelques intermédiaires).

Parmi le petit nombre de personnes qui ne pensent pas qu'il s'agit d'un principe judicieux, les raisons invoquées pour expliquer pourquoi comprenaient l'impression que les gens tenteront généralement d'éviter de payer leur pleine part d'impôt s'ils le peuvent, et l'impression que de plus en plus de gens estiment qu'ils payent trop d'impôts.

Fardeau pour les autres et moins de services publics – principaux effets du fait que les gens ne paient pas leur juste part d'impôt

À titre de suivi, les contribuables ont été interrogés au sujet de l'incidence, le cas échéant, des personnes qui ne respectent pas les règles fiscales et qui ne paient pas leur juste part d'impôt. En réponse, les conséquences les plus fréquemment mentionnées étaient un fardeau fiscal excessif imposé aux autres (principalement la classe moyenne), une détérioration de la nature et de la qualité des services publics, et une réduction des prestations (p. ex., remboursements, crédits). D'autres répercussions perçues cernées comprenaient rarement une baisse générale des recettes du gouvernement, des divisions de classe croissantes et des ressentiments (en fonction de

leurs obligations fiscales, pourvu qu'on leur en donne la chance et qu'on leur fournisse les bons services. Croyez-vous qu'il s'agit d'une approche judicieuse? Oui ou non, et pourquoi?

l'hypothèse selon laquelle ce sont les riches qui ne paient pas leur juste part, ce qui entraîne un ressentiment croissant parmi les membres des classes moyennes et inférieures).

L'Agence devrait fournir des renseignements pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales

Pour leur part, on a demandé aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires, en guise de suivi, quel rôle l'Agence devrait jouer pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales. En réponse, les participants ont mis l'accent sur le rôle de l'Agence dans la fourniture de renseignements aux entreprises en mettant l'accent sur ce qui suit :

- Veiller à ce que les renseignements d'entreprise fournis par l'intermédiaire de ses agents et sur son site Web soient exacts et à jour.
- Veiller à ce que les renseignements pour les entreprises et au sujet des entreprises soient accessibles et faciles à trouver (y compris la personnalisation des renseignements pour les petites entreprises et les entreprises nouvellement établies).
- Veiller à ce que ces renseignements soient clairs, en mettant l'accent sur l'évitement de l'ambiguïté, la clarification des zones grises et la simplification du langage et des termes.
- Avoir des centres d'appels spécialisés pour les entreprises et les intermédiaires (étant donné qu'il y avait une « ligne d'assistance » intermédiaire à l'Agence qui ne semble plus être en service).

En plus de jouer un rôle dans la fourniture de renseignements, certains représentants des petites entreprises et intermédiaires estiment que l'Agence a également un rôle d'observation à jouer à cet égard. Plus précisément...

- Être indulgente et comprendre les entreprises lorsqu'elles font des erreurs dans le respect de leurs obligations fiscales au lieu de les punir, c'est-à-dire les aider à apprendre de leurs erreurs.
- Poursuivre et punir les personnes qui se soustraient délibérément à leurs obligations fiscales (l'hypothèse étant que le fait d'aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales comprend le fait de préciser que l'évitement délibéré de ces obligations ne sera pas toléré).

Pratiquement aucune connaissance des produits et services de l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations fiscales

Bien que les représentants des petites entreprises et les intermédiaires voient un rôle pour l'Agence en aidant les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales, il n'y a pratiquement aucune connaissance des produits ou des services offerts par l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations. En effet, à part une référence générale aux livrets en ligne faite par quelques intermédiaires, personne n'a été en mesure de déterminer les produits ou les services précis offerts par l'Agence pour aider les entreprises à se conformer.

On a demandé quels types de produits ou de services seraient utiles aux petites entreprises. Les éléments suivants ont été cernés (même si seul le premier a été cerné avec une fréquence quelconque) :

- Des ateliers et des comptoirs, surtout pour les nouvelles entreprises.
- Des livrets et des guides.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- Du personnel de l'Agence affecté précisément aux petites entreprises et aux lignes téléphoniques réservées.
- Des mises à jour périodiques/quoi de neuf.
- Des avis de versement d'acomptes provisionnels de l'Agence.

Différence d'opinions sur la question de savoir si la tricherie ou le bénéfice des échappatoires est le plus grand problème

Dans les trois publics cibles, il y avait des divergences d'opinions sur la question de savoir si la tricherie ou la mise à profit des échappatoires est le plus gros problème pour le reste des Canadiens qui paient leur juste part d'impôt.

- Impression que les échappatoires sont le plus grand problème : Ceux qui ont désigné les échappatoires comme étant le plus grand problème ont souvent indiqué qu'ils privilégient les riches (les représentants des petites entreprises précisant parfois qu'ils favorisent les grandes entreprises) et qu'ils entraînent d'énormes pertes de recettes fiscales (les contribuables ajoutent parfois que cela impose un fardeau injuste sur la classe moyenne). Certains représentants des petites entreprises et des intermédiaires ont également attiré l'attention sur un sentiment d'immunité chez ceux qui utilisent des échappatoires, et sur le masque de légalité auquel ils peuvent faire appel. Quelques intermédiaires ont également suggéré qu'il est plus difficile de détecter et d'attraper ceux qui profitent des échappatoires.
- Impression que la tricherie est le plus grand problème : Ceux qui ont indiqué que la tricherie est le plus grand problème ont souvent indiqué que les échappatoires, bien que regrettables, ne sont pas illégales, tandis que la tricherie est un mépris flagrant de la loi. Certains étaient également d'avis que, bien que l'existence et l'utilisation des échappatoires soient un problème, elles ne sont pas accessibles à la plupart des gens, tandis que la tricherie est plus répandue (p. ex., l'économie clandestine ou l'acceptation d'argent comptant pour des services). Quelques intermédiaires ont également suggéré que les échappatoires peuvent être difficiles à exploiter et peuvent être fermées.

Certains estiment que l'évasion fiscale et l'évitement fiscal sont tout aussi problématiques. Quelques-uns ont précisé que les riches sont plus susceptibles de profiter des échappatoires pour éviter de payer de l'impôt, tandis que ceux qui ne sont pas riches sont plus susceptibles de tricher. Certains ont dit qu'ils ne savaient pas lequel – évasion ou évitement – est le plus grand problème.

Facteurs supplémentaires offerts pour expliquer l'inobservation des obligations fiscales

À titre de suivi, on a demandé aux contribuables quels facteurs, mis à part la tricherie volontaire, pourraient expliquer qu'une personne ne se conforme pas à ses obligations fiscales. Diverses raisons possibles ont été suggérées, y compris les suivantes :

- Connaissances financières insuffisantes.
- Manque de ressources, y compris aucun comptable, aucun logiciel, accès à Internet médiocre ou limité.
- Manque de renseignements.
- Manque de connaissance des règles et des règlements.
- La complexité du régime fiscal.
- Problèmes ou problèmes de santé liés à l'âge.

- Difficultés financières (c.-à-d. ne pas avoir les ressources financières nécessaires pour payer ce qu'ils doivent).

Plusieurs éléments ont été cernés pour faciliter le respect des obligations fiscales

Les contribuables ont également cerné divers éléments qui faciliteraient le respect des obligations fiscales. Ceux-ci comprenaient ce qui suit :

- Faciliter la navigation sur le site Web de l'Agence.
- Faire la promotion des avantages liés à la production de déclarations de revenus (recevoir un remboursement d'impôt).
- Aider à remplir les déclarations.
- Tenir des ateliers sur la production.
- Offrir des logiciels d'impôt gratuits.
- Mettre davantage l'accent sur les connaissances financières à l'école.

3.2 Exécution et transparence

Impression généralisée que la validation des paiements de prestations liées à la COVID-19 est équitable

Il y avait une impression généralisée parmi les contribuables que la validation de certains paiements de prestations liées à la COVID-19 est une chose juste à faire et il n'y avait aucune divergence d'opinions évidente à cet égard entre ceux qui avaient reçu de telles prestations et ceux qui n'en avaient pas reçu. Quelques participants qui estiment que ce n'est pas juste ont indiqué que les personnes qui ont présenté une demande pour ces prestations ont tendance à être des personnes occupant un emploi précaire ou des personnes à faible revenu qui ont besoin d'aide. Il a également été suggéré de tenir compte de l'ignorance de l'admissibilité au lieu de supposer que toutes les personnes qui se sont avérées non admissibles étaient délibérément trompeuses afin de bénéficier d'un programme auquel elles n'étaient pas admissibles.

Les opinions divergent sur l'efficacité perçue de l'Agence à trouver et à régler les problèmes d'inobservation

Les opinions sur l'efficacité de l'Agence à trouver et à régler les problèmes concernant les particuliers qui ne paient pas leur juste part d'impôt variaient dans les trois publics cibles. Parmi les contribuables, la divergence d'opinions avait tendance à être plus nette entre ceux qui estiment que l'Agence est efficace à cet égard et ceux qui estiment que ce n'est pas le cas. Parmi les représentants des petites entreprises et les intermédiaires, l'opinion avait tendance à être plus mitigée, divisée entre ceux qui ont décrit l'Agence comme étant efficace, ceux qui l'ont décrite comme inefficace et ceux qui ont dit ne pas savoir.

- **Raisons de penser que l'Agence est efficace pour trouver et régler les problèmes concernant les personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt** : La raison fournie le plus souvent pour expliquer pourquoi l'Agence est perçue comme étant efficace à cet égard était l'impression que l'Agence a le pouvoir et les ressources pour le faire, par exemple, des moyens sophistiqués de suivi et de surveillance et le pouvoir d'imposer des pénalités ou de mener des vérifications. Parmi quelques intermédiaires, cette impression a été renforcée par leur expérience de clients

faisant l'objet d'une vérification régulière par l'Agence. Un certain nombre de contribuables ont également fondé leur impression de l'efficacité de l'Agence à cet égard sur l'hypothèse qu'elle le fait dans le cadre de son mandat.

Certains représentants des petites entreprises et intermédiaires ont nuancé leur impression en suggérant que l'Agence est efficace à cet égard *si* elle décide de poursuivre quelqu'un, mais que celle-ci ne suit pas cette pratique uniformément. Plus précisément, il y avait une impression que l'Agence est efficace pour poursuivre les « petits joueurs », mais pas les « gros gibiers », ainsi qu'une impression que, même si elle est efficace pour « trouver » des personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt, la question de savoir si elle « règle » toujours le problème ou non est une autre affaire.

- **Raisons de penser que l'Agence n'est pas efficace pour trouver et régler les problèmes concernant les personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt :** L'opinion que l'Agence n'est pas efficace à cet égard était régulièrement fondée sur un manque perçu de preuves de son efficacité, notamment en raison de l'existence de paradis fiscaux et de l'économie clandestine. Certains contribuables ont également fondé leur opinion sur l'impression que l'Agence manque de ressources à consacrer à cela, et un manque de volonté et d'orientation politiques.

La plupart des gens ne croient pas que l'Agence traite tout le monde de façon égale dans le traitement des cas d'inobservation

Les opinions divergent également quant à la question de savoir si l'Agence traite tout le monde de façon égale lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations en matière d'impôt, même si la plupart des participants des trois publics sont d'avis que ce n'est pas le cas. De plus, la raison la plus souvent invoquée dans l'ensemble des publics cibles pour croire que l'Agence ne traite pas tout le monde de façon égale était l'impression que l'approche de l'Agence varie selon la classe ou le niveau de revenu. Plus précisément, il y avait une hypothèse largement répandue selon laquelle l'Agence a tendance à concentrer ses activités d'observation et d'exécution sur les classes moyennes et inférieures, car elles sont plus faciles à cibler. D'un autre côté, les riches et les puissants étaient perçus comme ayant des moyens de se soustraire à leurs obligations, comme des échappatoires à exploiter et des comptes à l'étranger pour cacher des gains, ainsi que des ressources à consacrer à la lutte contre l'Agence et à la contestation qui rendent la poursuite de ceux-ci chronophage.

Certains intermédiaires ont également eu l'impression (en fonction de leur propre expérience) que les agents de l'Agence diffèrent dans la façon dont ils gèrent des situations semblables – par exemple, certains agents sont plus indulgents tandis que d'autres sont plus rigides.

Ceux qui estiment que l'Agence traite tout le monde de façon égale lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations en matière d'impôts ont fourni l'une de deux raisons ou les deux pour expliquer pourquoi. Premièrement, il incombe à l'Agence de traiter tout le monde de façon égale. Autrement dit, l'Agence est/doit être impartiale et les règles s'appliquent de façon égale à tous. Deuxièmement, ils n'ont aucune raison de penser que l'Agence ne traite pas tout le monde de façon égale en ce qui concerne l'inobservation et les obligations fiscales; c'est-à-dire qu'ils n'ont rien vu ou entendu qui suggère le contraire.

Une preuve est nécessaire pour convaincre que l'Agence s'assure que les riches paient leur juste part d'impôt sur le revenu

À titre d'approfondissement sur cette question, on a demandé aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires ce qu'il faudrait pour leur faire croire que les « gros gibiers » sont ciblés adéquatement et que l'Agence en fait assez pour s'assurer qu'ils paient leur « juste part » d'impôt sur le revenu. En réponse, les éléments suivants ont été régulièrement relevés :

- Produire et fournir des données, des statistiques et des rapports sur les mesures de l'Agence à cet égard, y compris les résultats et les conséquences des mesures de ciblage, en mettant l'accent sur les activités liées aux paradis fiscaux à l'étranger.
- Exposer et cerner ceux qui profitent des paradis fiscaux à l'étranger.
- Éliminer les échappatoires permettant aux riches d'éviter de payer leur juste part d'impôt.
- Prévenir ou ne pas autoriser les ententes spéciales et les règlements à l'amiable pour les personnes accusées d'inobservation.

Quelques participants ont suggéré que le gouvernement du Canada, plutôt que l'Agence, doit prendre les devants à cet égard en mettant en place des politiques qui indiquent clairement que l'inobservation des particuliers et des sociétés fortunés ne sera pas tolérée.

Contribuables

Confiance généralisée dans les processus d'observation de l'Agence concernant les déclarations et les vérifications corrigées

La confiance dans deux processus liés à l'observation de l'Agence était relativement répandue parmi les contribuables. Plus précisément, la plupart des participants ont indiqué que s'ils recevaient un avis de l'Agence au sujet d'une déclaration de revenus révisée ou corrigée, ils auraient confiance qu'elle avait correctement cerné un problème (même s'ils ont régulièrement ajouté qu'ils voulaient des preuves de cela ou qu'ils voulaient vérifier eux-mêmes). De même, la plupart des contribuables ont dit qu'ils feraient confiance à l'Agence pour mener une vérification de façon exacte et juste.

En dépit de la confiance généralisée à l'égard de l'Agence pour mener une vérification de façon exacte et juste, presque tous les contribuables ont dit qu'ils en savent peu ou rien du tout à propos des vérifications menées par l'Agence. La connaissance des types d'interventions considérées disponibles pour l'Agence afin de régler l'inobservation était relativement répandue et comprenait la retenue des prestations, des crédits ou des remboursements, la saisie-arrêt de fonds, la vérification, la poursuite, l'ajout d'intérêts aux paiements dus, et l'établissement d'ententes de paiement.

Points de vue mitigés sur la façon d'en savoir plus sur les pratiques d'exécution de l'Agence et l'incidence de ces connaissances

On a demandé aux contribuables s'ils veulent en savoir plus sur la façon dont l'Agence applique les lois fiscales (et si les programmes de vérification de l'Agence sont fructueux), et si de telles connaissances permettraient d'accroître leur confiance dans le fait que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt.

Bien que de nombreuses personnes aient exprimé un certain intérêt à en savoir plus à ce sujet, le degré d'intérêt avait tendance à être modéré ou mitigé plutôt que fort. Les principales raisons de vouloir en savoir plus étaient la curiosité, et le sentiment qu'il serait bon d'en savoir plus. Quelques-uns ont dit qu'en savoir plus à ce sujet augmenterait leur confiance à l'égard de l'Agence. Ceux qui ne souhaitent pas en savoir plus à ce sujet ont le plus souvent mentionné le manque d'intérêt ou de raison ou de besoin d'en savoir plus à ce sujet. Certains ont expliqué que c'est parce qu'ils ont des situations fiscales simples ou non compliquées, parce qu'ils sont des personnes honnêtes, ou parce que ces problèmes ne les touchent pas ou ne s'appliquent pas à eux.

Les points de vue ont été divisés sur la question de savoir si les pratiques d'exécution de l'Agence se traduiraient par une plus grande confiance que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt. Quelques participants qui étaient d'avis que le fait d'en savoir plus ne donnerait pas lieu à une plus grande confiance que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt ont expliqué que cette confiance ne pourrait être accrue qu'en sachant que l'Agence met en œuvre ses pratiques d'exécution.

Représentants des petites entreprises et intermédiaires

Manque généralisé de savoir si l'Agence améliore ses approches d'exécution de façon continue

Presque tous les représentants des petites entreprises et les intermédiaires ont indiqué qu'ils ne savaient pas si l'Agence améliore ses approches d'exécution de façon continue en ce qui concerne l'observation et la lutte contre la fraude fiscale. Un petit nombre de participants estiment que l'Agence améliore ses approches et ont fourni ce qui suit à l'appui de leur opinion (précisant parfois que leur opinion est fondée sur des hypothèses plutôt que sur des connaissances) :

- Des développements technologiques et des approches plus sophistiqués pour le suivi et la surveillance.
- La collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux et entre les ordres de gouvernement.
- L'accent accru mis sur des secteurs précis de l'économie connus pour être plus impliqués dans l'économie clandestine, y compris en consacrant plus de personnel à enquêter sur cette question.

Soutien généralisé pour l'utilisation de renseignements publics dans les cas soupçonnés d'évitement fiscal ou d'évasion fiscale

Les membres de ces deux publics appuient largement l'utilisation de renseignements accessibles au public par l'Agence dans le cadre d'enquêtes sur des cas soupçonnés d'évitement fiscal ou d'évasion fiscale. Cela dit, les participants ont régulièrement ajouté à titre de mise en garde que ces renseignements doivent être vérifiables. Plus particulièrement, il a été suggéré que l'utilisation de renseignements trouvés sur les médias sociaux pourrait être problématique parce que le média est propice à la vantardise et que les gens disent souvent des choses fausses ou exagérées sur les médias sociaux.

La plupart pensent que le fait de connaître les pratiques d'exécution de l'Agence augmenterait leur confiance dans le fait que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt

La plupart de ces deux publics estiment que s'ils étaient au courant des pratiques d'exécution de l'Agence, ils auraient plus l'impression que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt. À cet égard, ils diffèrent des contribuables, qui étaient divisés par rapport à cette question.

3.3 Économie clandestine

La plupart sont au courant de l'économie clandestine

Les participants étaient habituellement au courant du phénomène de l'économie clandestine, bien que certains ne le connaissaient pas par cette désignation, et quelques-uns l'ont initialement confondue avec le marché noir. Il y avait également une connaissance généralisée à l'égard des types d'activités qui caractérisent l'économie clandestine ou ce qu'elle comprend. L'exemple le plus souvent fourni d'activité dans l'économie clandestine était le paiement en espèces pour des biens et des services afin d'éviter de payer des impôts. Les façons de qualifier ce type d'activité ou de transaction comprenaient « ne pas déclarer de revenus », « ne pas facturer d'impôt », « fournir de l'argent pour service » et « transactions économiques sans reçu ». En se référant aux activités de l'économie clandestine, quelques participants les ont décrites comme des opérations « sous la table » ou « troc », ce qui signifie fournir un type de service et en recevoir un autre en échange.

Divers facteurs perçus comme contribuant à l'économie clandestine

On a demandé aux contribuables quels facteurs, selon eux, contribuent à la participation à l'économie clandestine au Canada. Les facteurs les plus souvent perçus comme contribuant à la participation à l'économie clandestine comprenaient l'augmentation du coût de la vie et la difficulté à joindre les deux bouts sur le plan économique, l'impression que les gens sont toujours à la recherche de bonnes affaires (y compris la possibilité d'éviter les impôts, si possible), une perception que les impôts sont trop élevés, ou une perception que le fardeau fiscal incombe principalement aux membres des classes inférieures et moyennes.

De plus petits chiffres ont mis en évidence des facteurs tels que le sentiment anti-gouvernement, le sentiment que l'on ne se fera pas prendre ou qu'il n'y aura pas de conséquences, une impression que cela est fait en partie pour aider les gens (p. ex., leur donner une pause), et le sentiment que ce n'est pas grave ou le sentiment que les autres s'en sortent avec bien pire, comme l'utilisation de paradis fiscaux à l'étranger pour cacher des revenus afin d'éviter de payer de l'impôt sur le revenu au Canada.

Le principal effet perçu de l'économie clandestine est la gestion d'un manque à gagner fiscal

Selon les contribuables, les principaux effets de l'économie clandestine comprennent la répartition inégale du fardeau fiscal – plus précisément, le fait que ceux qui participent à l'économie clandestine ne paient pas leur juste part d'impôt. Cela entraîne ou peut entraîner la nécessité d'augmenter les impôts afin de compenser le manque à gagner découlant de l'activité économique non déclarée, ou une réduction des services et des programmes financés par les fonds publics en raison de fonds publics insuffisants pour les financer. Il a également été suggéré que l'un des effets de l'économie clandestine pourrait être d'accroître l'activité économique, ainsi que de contribuer à une augmentation générale des prix en raison de l'augmentation du revenu disponible.

Certaines industries et certains secteurs sont perçus comme étant plus susceptibles de contribuer à l'économie clandestine

On a demandé aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires si certaines industries ou certains secteurs sont plus susceptibles de contribuer à l'économie clandestine. Il y a eu un accord général sur le fait que c'est le cas, les secteurs suivants étant régulièrement désignés comme de tels secteurs :

- Les entrepreneurs – par exemple, ceux qui travaillent dans la construction, le déneigement, l'aménagement paysager.
- Les métiers, comme les plombiers et les électriciens.
- La réparation automobile, la mécanique, les carrossiers.
- Les soins personnels – par exemple, esthéticiennes, salons de beauté, barbiers.
- Les petites entreprises et les entreprises à domicile.

Les raisons les plus fréquemment fournies pour expliquer pourquoi ces secteurs et ces industries sont plus enclins à participer à l'économie clandestine comprenaient la capacité d'effectuer des opérations en espèces, le fait qu'il s'agit de services à base de main-d'œuvre et le fait qu'ils ont tendance à fournir des services plutôt que des produits. Tous ces éléments ont été considérés comme des facteurs qui rendent ces opérations difficiles à repérer et à surveiller. Il y a également eu une impression que ces types d'entreprises ont tendance à être plus petites et, par conséquent, moins assujetties à la réglementation publique ou à l'examen du public.

Points de vue mitigés sur la taille de l'économie clandestine

En ce qui concerne la taille de l'économie clandestine, les représentants des petites entreprises et les intermédiaires sont principalement divisés entre ceux qui pensent qu'elle a pris de l'ampleur et ceux qui croient qu'elle est à peu près la même taille (quelques-uns disent qu'ils pensent qu'elle a diminué ou disent qu'ils ne le savent pas). La raison la plus souvent invoquée pour croire qu'elle a augmenté était liée à l'augmentation du coût de la vie et à un plus grand nombre de personnes qui ont de la difficulté à joindre les deux bouts ou qui cherchent à obtenir un revenu plus élevé. Les raisons cernées comprenaient rarement une perception croissante selon laquelle les impôts sont trop élevés, une croissance du sentiment anti-gouvernement et un sentiment croissant que le montant payé en impôts ne se traduit pas par un rendement adéquat en ce qui concerne les prestations et les services.

Ceux qui estiment que l'économie clandestine est demeurée à peu près la même expliquent habituellement qu'ils n'ont aucune raison ou preuve de croire qu'elle a augmenté ou diminué, tandis que ceux qui croyaient que l'économie clandestine a diminué ont souligné une baisse générale des transactions en espèces et une tendance croissante aux transactions électroniques et à l'économie numérisée, ce qui permet un suivi et une surveillance plus efficaces des activités. Quelques participants ont ajouté que cette tendance à réduire le nombre de transactions en espèces et à augmenter le nombre de transactions numériques est devenue plus répandue en raison de la pandémie.

La plupart croient que la participation à l'économie clandestine est devenue plus acceptable sur le plan social

La plupart des participants ont indiqué qu'ils croient que la participation à l'économie clandestine est devenue plus acceptable socialement au fil du temps. Cela dit, cette croyance était plus répandue parmi les contribuables, alors qu'il y avait plus de divergences d'opinions à ce sujet parmi les représentants des petites entreprises et les intermédiaires. Les raisons pour lesquelles on croit qu'il est devenu plus acceptable sur le plan social de le faire comprennent ce qui suit :

- Les augmentations du coût de la vie et du nombre de personnes qui éprouvent des difficultés économiques.
- Le désir d'économiser de l'argent ou d'avoir plus de revenus disponibles.
- Un sentiment que les impôts sont trop élevés.
- Une baisse du respect de l'autorité et du gouvernement.
- Le sentiment que le phénomène est toléré et non arrêté.
- Un sentiment que l'on ne se fera pas prendre.
- L'impression que les gens parlent plus ouvertement de leur participation à l'économie clandestine.
- L'impression que la participation à de telles activités aide les personnes qui éprouvent des difficultés.

Quelques-uns ont précisé qu'ils pensent que cela est devenu plus acceptable sur le plan social parmi les membres des classes moyennes et inférieures, en partie parce qu'ils croient qu'ils paient plus que leur juste part d'impôt alors que les riches paient moins que leur juste part.

Hypothèse largement répandue selon laquelle les personnes qui participent à l'économie clandestine ne se feront pas prendre

Il y avait une hypothèse répandue parmi les membres des trois publics cibles selon laquelle il est peu probable que les personnes qui participent à l'économie clandestine se fassent prendre par l'Agence. Les raisons régulièrement fournies pour expliquer pourquoi comprenaient les suivantes :

- La difficulté perçue à suivre et à surveiller de telles activités.
- L'impression que le phénomène est en plein essor (suggérant à certains que le problème est volontairement ignoré).
- Le fait que l'on n'entend jamais parler des gens qui se font prendre.

En plus de ces raisons, certains estiment qu'il est peu probable que les personnes qui participent à l'économie clandestine se fassent prendre parce que ce n'est pas le genre d'activité pour laquelle les gens dénoncent habituellement les autres, et parce que les attraper ne semble pas être une priorité pour l'Agence (en partie en raison du manque de preuves que des ressources sont consacrées à cette question).

Le petit nombre de représentants d'entreprises et d'intermédiaires fiscaux qui croyaient qu'il est probable que les personnes qui participent à l'économie clandestine se fassent prendre par l'Agence ont habituellement souligné la sophistication technologique croissante de l'Agence et ses capacités d'analyse pour détecter la participation à l'économie clandestine. Il a également été suggéré que certains acteurs sont plus susceptibles de se faire prendre que d'autres. Cela

comprenait les soi-disant « plus grands joueurs » dont les transactions sont plus susceptibles d'être effectuées par voie électronique ou numérique, et ceux dans les secteurs ayant la réputation de participer à l'économie clandestine en raison de la surveillance accrue de ces secteurs.

Diverses façons dont l'Agence peut gérer efficacement l'économie clandestine

Selon les participants, les mesures que l'Agence peut prendre pour gérer efficacement l'économie clandestine comprennent ce qui suit, mais aucune n'a été cernée avec une fréquence quelconque :

- Réduire les impôts en général (cerné par les contribuables).
- Consacrer plus de ressources à cette question, y compris plus d'agents pour surveiller les entreprises dans les secteurs les plus susceptibles de participer à l'économie clandestine, et utiliser des données et des analyses numériques pour corréliser le revenu déclaré au mode de vie.
- Imposer des pénalités sévères aux personnes qui se font prendre à participer à de telles activités.
- Encourager les gens à signaler des preuves du phénomène.

Certains participants ont indiqué qu'ils ne savaient pas ce que l'Agence pouvait faire, tandis que d'autres étaient d'avis que le gouvernement devait prendre les devants sur cette question. Un exemple comprenait l'augmentation de la TPS/TVH afin de liquider les fonds acquis ou accumulés dans le cadre de la participation à l'économie clandestine.

La plupart des contribuables pensent que la réduction de la participation à l'économie clandestine n'est pas une priorité pour l'Agence ou ne le savent pas

Lorsqu'on leur a demandé s'ils croient que la réduction de la participation à l'économie clandestine est une priorité pour l'Agence, presque tous les contribuables ont dit qu'il ne s'agit pas d'une priorité ou qu'ils ne le savent pas. Les raisons les plus souvent invoquées pour penser qu'il ne s'agit pas d'une priorité pour l'Agence étaient la perception selon laquelle le suivi et la surveillance de telles activités sont difficiles, que l'Agence manque de ressources à consacrer à cet enjeu, que l'Agence a probablement d'autres priorités et qu'il n'y a pas de signe ou de preuve qu'il s'agit d'une priorité pour l'Agence. D'autres raisons ont rarement été cernées et comprenaient l'impression que l'Agence est trop occupée à traiter avec les gens qui paient leurs impôts, et que la plupart des gens paient leurs impôts, ce qui permet de s'assurer que des recettes fiscales suffisantes sont toujours perçues.

3.4 Observation à l'étranger

Peu de gens ont récemment entendu parler des paradis fiscaux à l'étranger ou des efforts déployés par l'Agence pour mettre fin à leur utilisation

Seuls quelques participants se souviennent avoir entendu quelque chose dans les médias récemment au sujet des paradis fiscaux à l'étranger. Ceux qui se souviennent de quelque chose se souviennent avoir entendu parler de références à des renseignements et des détails financiers sur les comptes à l'étranger dans les Panama Papers qui ont été divulgués, des références à des compagnies de croisières qui utilisent des comptes à l'étranger, et que des 40 \$ milliards de dollars en fonds canadiens se trouvent dans des paradis fiscaux ou des comptes à l'étranger.

De même, peu de personnes ont dit qu'ils avaient 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 au Canada. Les seules choses dont ils ont entendu parler comprennent l'échange de données et la collaboration avec les gouvernements étrangers, l'analyse des données des Panama Papers et les efforts accrus pour recouvrer les recettes fiscales perdues.

On leur a demandé s'ils pensent que les particuliers et les entreprises qui dissimulent des revenus à l'étranger dans des paradis fiscaux sont un gros problème ou un problème mineur. Pratiquement tous les représentants des petites entreprises et des intermédiaires ont décrit cela comme un gros problème, et la plupart des participants restants ont dit qu'ils ne savaient pas.

En ce qui concerne l'observation à l'étranger, les intermédiaires considèrent que le rôle des fiscalistes comprend ce qui suit : être vigilant (c.-à-d. savoir ce qu'il faut surveiller) et être conforme, poser des questions aux clients au sujet des actifs étrangers, conseiller les clients au sujet de leurs responsabilités et des risques connexes aux activités liées aux actifs étrangers et informer les clients de ce qu'ils doivent divulguer.

Les participants ne croient pas que l'Agence en fait assez pour mettre fin à l'inobservation à l'étranger ou ne le savent pas

Lorsqu'on leur a demandé s'ils croyaient que l'Agence en faisait suffisamment pour mettre fin à l'inobservation à l'étranger, les participants ont répondu que non ou qu'ils ne savaient pas. Les contribuables étaient plus susceptibles de dire qu'ils croyaient que l'Agence n'en faisait pas assez, tandis que les représentants des petites entreprises et des intermédiaires étaient plus susceptibles de dire qu'ils ne le savaient pas.

Les raisons invoquées régulièrement pour penser que l'Agence n'en fait pas assez comprenaient le fait de ne jamais entendre parler de telles activités, l'impression que les paradis fiscaux sont prospères, l'impression que l'Agence se concentre sur la perception de l'impôt de ceux qui respectent la loi et l'impression que l'Agence ne traite pas tout le monde de la même façon en ce qui concerne l'observation (c.-à-d. qu'elle a tendance à concentrer ses activités d'exécution sur les classes moyennes et inférieures, car elles sont plus faciles à cibler). Quelques participants ont également suggéré qu'il y a un manque de volonté politique de s'attaquer à ceux qui profitent des paradis fiscaux à l'étranger.

Moyens que l'Agence pourrait utiliser pour mieux traiter les situations pour que les personnes cessent de cacher des recettes à l'étranger

Les points de vue sur ce que l'Agence pourrait faire pour mieux régler la situation comprenaient l'établissement de partenariats et l'échange de données avec d'autres pays ou administrations, la publicité de ses réussites dans le recouvrement des recettes fiscales perdues, la « divulgation » des entreprises et des particuliers qui profitent des paradis fiscaux, et la poursuite des entreprises et des particuliers qui doivent le plus en premier, et une exécution plus stricte en général.

Les éléments que les participants ont dit qu'ils aimeraient savoir au sujet des activités de l'Agence ou des efforts déployés pour empêcher les particuliers et les entreprises de dissimuler leurs revenus à l'étranger comprenaient régulièrement ce qui suit :

- La quantité d'argent en impôts qui se trouve dans les paradis fiscaux
- La manière dont les activités à l'étranger sont surveillées
- Les mesures et les ressources qui sont en place pour recouvrer les fonds et assurer l'observation
- Les noms des entreprises et des particuliers qui participent à de telles activités
- La manière dont les échappatoires sont fermées et si elles le sont
- Taux de réussite – par exemple, qui a été poursuivi, qui a été pris, le montant des recettes fiscales qui a été récupéré

3.5 Programme des divulgations volontaires et paiement de la dette

Réactions positives au Programme des divulgations volontaires

On a demandé aux participants ce qu'ils pensaient du Programme des divulgations volontaires de l'Agence après avoir reçu la description suivante de ce dernier :

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. En déclarant volontairement, les contribuables évitent les poursuites judiciaires ou les pénalités qui seraient imposées si l'Agence avait trouvé le problème, mais ils doivent tout de même payer tout impôt supplémentaire dû, plus les intérêts, qui découlent de la correction.

Les réactions au Programme de divulgation volontaire avaient tendance à être positives. Les avantages perçus comprenaient régulièrement ce qui suit :

- Récupération des recettes fiscales
- Encourager à « faire la bonne chose » en supprimant la crainte d'être puni pour avoir corrigé des erreurs
- Encourager l'honnêteté dans l'établissement de rapports
- Favoriser la confiance dans le régime fiscal
- Économiser du temps et des ressources à l'Agence dans la poursuite de cas d'inobservation
- Offrir une approche coopérative au lieu d'une approche contradictoire à l'égard de l'observation (p. ex., déclaration volontaire au lieu de litiges)

Quelques intermédiaires ont décrit le programme comme fournissant de l'aide à ceux qui ont moins de connaissances financières ou qui ont peut-être été induits en erreur ou mal informés, ce qui pourrait accroître la confiance dans le régime fiscal.

Les participants étaient beaucoup plus susceptibles de poser des questions au sujet du programme que de cerner les inconvénients perçus (en fait, très peu d'entre eux ont cerné des inconvénients). Les demandes de renseignements comprenaient des questions sur l'efficacité du programme (p. ex., le taux d'adoption), les coûts liés à l'administration du programme et la probabilité que les gens l'utilisent. L'un des inconvénients perçus est qu'il semble récompenser ceux qui remarquent une erreur et la signaler tout en punissant ceux qui ne remarquent pas leur erreur. Un autre inconvénient perçu était que le programme ne réglerait pas le problème des personnes qui trichent délibérément en ce qui concerne l'observation fiscale.

Diverses options devraient être offertes aux contribuables lorsqu'il s'agit de payer les montants d'impôt dus

Les participants ont collectivement cerné une variété d'options qui devraient être offertes aux contribuables lorsqu'il s'agit de payer les montants d'impôt qui sont dus à l'Agence dans le cadre du programme. L'option ou la considération la plus fréquemment mentionnée était la situation financière ou la capacité de payer, et les participants ont parfois suggéré que cela pourrait comprendre des mesures d'adaptation, comme des plans de remboursement et des taux d'intérêt inférieurs ou préférentiels (ou aucun).

D'autres facteurs qui, selon les participants, devraient être pris en compte régulièrement comprenaient les montants dus, la raison des erreurs, le nombre de fois où des erreurs ou des omissions se sont produites (p. ex., récidive par rapport à la première fois) et les antécédents d'observation de l'Agence. Quelques représentants de petites entreprises étaient d'avis qu'une option devrait tenir compte des entreprises nouvelles par rapport aux entreprises établies, en mettant l'accent sur l'offre d'une plus grande souplesse aux nouvelles entreprises qui connaissent moins bien les exigences en matière d'observation pour les entreprises.

Il n'est pas surprenant que l'Agence adapte son approche aux circonstances et il y a une attente qu'elle communique ce type de message

Les contribuables n'étaient pas étonnés d'apprendre que l'Agence n'utilise pas une approche uniforme au paiement de l'impôt dû (c.-à-d. qu'elle adapte son approche aux circonstances des particuliers), et ils s'attendent également à ce que l'Agence fasse part de ce genre de message aux Canadiens. Malgré les réactions positives à cette pratique, la connaissance de celle-ci n'a pas vraiment changé l'impression de quiconque à l'égard de l'Agence.

3.6 Cryptomonnaie

Très peu d'intermédiaires traitent des activités et des transactions liées aux cryptoactifs

Comme c'était le cas pour les intermédiaires avec lesquels des questions liées au service ont été explorées, seuls quelques intermédiaires ont indiqué qu'ils traitent des activités ou des transactions liées aux cryptoactifs lorsqu'ils gèrent les affaires fiscales pour leurs clients. De plus, leurs commentaires reflétaient ceux des intermédiaires avec lesquels les problèmes liés au service étaient explorés. Plus précisément, la plupart d'entre eux étaient d'avis qu'ils ne pouvaient pas fournir de rétroaction significative sur la question de savoir s'ils ont des renseignements sur la façon dont l'Agence traite les cryptomonnaies et les obligations fiscales afin de produire des déclarations pour les clients ayant des cryptoactifs.

Les quelques personnes qui traitent de telles activités estiment qu'elles ont de tels renseignements (étant donné qu'il y a un très bon article sur le site Web de l'Agence). Quelques personnes qui ne traitent pas de telles activités ont indiqué qu'elles aimeraient savoir comment ces biens sont imposés, ainsi que des exemples, des cas et des scénarios qui peuvent se présenter lorsqu'ils traitent des activités ou des transactions liées aux cryptoactifs.

Annexe

1. Spécifications techniques

- 25 groupes de discussion et cinq entrevues approfondies ont été menés à l'échelle du pays entre le 5 juin et le 6 juillet 2023, comme suit :

Langue	Méthode	Lieu	Public	Objectif du guide
Anglais	En personne	Halifax	Contribuables	Service
Anglais	En personne	Halifax	Contribuables	Observation
Anglais	En ligne	Atlantique	PME	Observation
Anglais	En ligne	Atlantique	Intermédiaires fiscaux	Observation
Français	En personne	Montréal	Contribuables	Service
Français	En personne	Montréal	Contribuables	Observation
Français	En personne	Montréal	PME	Service
Français	En personne	Montréal	PME	Observation
Français	En personne	Montréal	Intermédiaires fiscaux	Service
Français	En personne	Montréal	Intermédiaires fiscaux	Observation
Anglais	En personne	Toronto	Contribuables	Service
Anglais	En personne	Toronto	Contribuables	Observation
Anglais	En personne	Toronto	PME	Service
Anglais	En personne	Toronto	PME	Observation
Anglais	En personne	Toronto	Intermédiaires fiscaux	Service
Anglais	En ligne	Toronto	Intermédiaires fiscaux	Observation
Anglais	En personne	Calgary	Contribuables	Service
Anglais	En personne	Calgary	Contribuables	Observation
Anglais	En ligne	Ouest	PME	Service
Anglais	En ligne	Ouest	Intermédiaires fiscaux	Service
Anglais	En ligne	À distance	Contribuables	Service
Français	En ligne*	À distance	Contribuables	Hybride**
Anglais	En ligne	À distance	PME	Service
Anglais	En ligne	À distance	PME	Observation
Anglais	En ligne	À distance	Intermédiaires fiscaux	Service
Anglais	En ligne	À distance	Intermédiaires fiscaux	Observation

*Cinq entrevues approfondies ont été menées au lieu d'un groupe de discussion en raison des défis associés au recrutement de francophones à l'extérieur du Québec.

**Trois entrevues approfondies ont été menées à l'aide du guide d'observation et deux ont été menées à l'aide du guide des services.

- Onze groupes de discussion et cinq entrevues approfondies ont été menés en ligne, et les autres (14 groupes de discussion) ont été menés en personne.
- Au total, 196 personnes ont participé à la recherche : 85 contribuables, 57 décideurs de petites entreprises et 54 intermédiaires fiscaux.
- Neuf séances de discussion et cinq entrevues approfondies ont été menées auprès des contribuables et huit séances de discussion ont chacune été menées auprès de représentants de petites entreprises et d'intermédiaires fiscaux.
- Toutes les séances ont été menées en anglais, à l'exception des groupes de discussion à Montréal et des cinq entrevues approfondies menées auprès des contribuables vivant dans les collectivités du Nord et les petites collectivités.
- Les séances avec chaque public ont été échantillonnées, notamment une séance axée sur les problèmes liés au service et l'autre sur les questions liées à l'observation. Afin d'assurer une combinaison appropriée de participants pour chacun des secteurs d'enjeu, les participants ont été échantillonnés en fonction de leurs points de vue sur l'imposition et l'observation. De plus, chaque groupe comprenait une combinaison de participants, comme suit :
 - Contribuables particuliers : par âge, genre, revenu, niveau d'études et emploi
 - Petites entreprises : selon le genre, la taille de l'entreprise et les interactions avec l'Agence
 - Intermédiaires fiscaux : selon le genre et la taille de l'entreprise
- Les participants de la population générale étaient âgés d'au moins 18 ans et étaient des citoyens canadiens ou des résidents permanents qui vivaient au Canada depuis au moins trois ans. Tous les participants devaient avoir habité au Canada pendant les 12 mois précédant la recherche. Les personnes qui avaient participé à au moins cinq séances qualitatives (groupes de discussion ou entrevues) au cours des cinq dernières années et ainsi que celles qui avaient assisté à une séance au cours des six derniers mois ont été exclues de l'étude. Chaque séance comprenait un mélange de participants par âge, genre, revenu du ménage, statut d'emploi et niveau d'études. De plus, chaque séance axée sur l'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 niveau d'accord (sur une échelle de 10 points) avec les trois énoncés suivants :
 - Compte tenu des services que nous recevons du gouvernement fédéral, le public paie trop d'impôt fédéral sur le revenu.
 - L'Agence n'aura jamais connaissance d'un revenu reçu en argent comptant s'il n'est pas déclaré dans une déclaration de revenus.
 - 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. Parmi les entreprises participantes, au moins la moitié de chaque groupe a traité personnellement avec l'Agence. Pour les séances axées sur

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

l'observation, les participants ont inclus un mélange de ceux qui sont 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 (groupes de discussion ou entrevues) au cours des cinq dernières années et ainsi que celles qui avaient assisté à une séance au cours des six derniers mois ont été exclues de l'étude.

- Les groupes de discussion ont duré 90 minutes, avec deux groupes par soir : un avec des participants axés sur le service et un avec des participants axés sur l'observation. Les entrevues approfondies duraient en moyenne 45 minutes.
- Pour les séances avec les contribuables, 10 participants ont été recrutés pour que huit participants se présentent par groupe de discussion. Pour les séances avec les populations d'entreprises (représentants de petites entreprises et intermédiaires fiscaux), huit participants ont été recrutés pour que six participants par groupe se présentent.
- Les participants ont reçu une rétribution. La rétribution variait selon le public cible et la méthode de participation (séance en ligne par rapport à la séance en personne) :
 - Contribuables particuliers : en personne et en ligne, 100 \$
 - Petites entreprises : en personne, 300 \$; en ligne, 250 \$
 - Intermédiaires fiscaux : en personne, 225 \$; en ligne, 175 \$
- Toutes les séances ont été enregistrées (séances en ligne au moyen d'un logiciel d'enregistrement d'écran et séances en personne au moyen d'un enregistrement vidéo numérique) et les participants en ont été informés pendant le recrutement et ont été rappelés de l'enregistrement par le modérateur avant la discussion.
- Des groupes de discussion en personne ont été menés dans des installations pour groupes de discussion, les groupes en ligne ont été menés à l'aide d'une plateforme en ligne propre à une étude de marché, et les entrevues approfondies ont été menées au moyen de Zoom.
- Le recrutement et la confirmation des participants ont été entrepris par CRC Recherches, en sous-traitance avec Phoenix SPI. Il y avait deux sélectionneurs : un pour les contribuables particuliers et un autre pour les gens d'affaires.
- L'Agence a élaboré les questions de recrutement. Tous les participants ont été recrutés conformément aux spécifications de recrutement du gouvernement du Canada. Les participants ont été recrutés à l'aide de la vaste base de données à option d'adhésion de CRC Recherches et du groupe qualitatif d'environ 450 000 adultes âgés de 18 ans et plus. Ce groupe a été élaboré au cours de nombreuses années en fonction des appels à froid, des renvois, des recherches antérieures et des publicités. Les personnes admissibles ont d'abord été identifiées dans le groupe de CRC en remplissant le questionnaire de sélection, qui a été administré en ligne, puis l'admissibilité a été confirmée par une courte entrevue téléphonique avec un recruteur. À certains endroits, les publications sur les médias sociaux ont été utilisées pour accroître les efforts du groupe.
- Les droits des participants en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et de

la *Loi sur l'accès à l'information* ont été protégés tout au long du processus de recherche. Les mesures suivantes étaient en place pour traiter les questions de confidentialité et de consentement :

- Les participants potentiels ont été informés de ce qui suit : le but de la recherche; l'identité de l'organisme responsable; que leur participation est entièrement volontaire; et que tous les renseignements qu'ils fournissent seraient administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et de la *Loi sur l'accès à l'information*. Ces renseignements ont également été répétés lors de la confirmation téléphonique et de l'invitation à participer.
- Le consentement écrit a été obtenu de chaque participant avant l'enregistrement vidéo.
- Au début des séances des groupes de discussion, les participants ont été informés de l'enregistrement, de la confidentialité de leurs réponses et de la présence d'observateurs. Il n'y avait pas d'observateur pour les entrevues approfondies.
- Le processus de sélection des participants a respecté les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative sur les spécifications de recrutement.

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.

2. Instruments de recherche

2.1 Questionnaire de recrutement

2.1.1: Population générale (Contribuables)

INTRODUCTION :

Bonjour/hello, je m'appelle [NOM]. J'appelle de Phoenix Strategic Perspectives, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais / Would you prefer to continue in English or French?

[REMARQUE À L'INTENTION DU RECRUTEUR : SI UNE PERSONNE DEMANDE À PARTICIPER EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS, MAIS QU'AUCUN GROUPE DANS CETTE LANGUE N'EST DISPONIBLE, CONSIDÉREZ LES POUR GROUP 5 OR 6 – LES SESSIONS EN LIGNE.]

Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays. Nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. J'aimerais parler à la personne de votre ménage qui est un citoyen canadien ou un résident permanent et qui est âgée d'au moins 18 ans. Est-ce vous?

01. Oui [**CONTINUEZ**]

- OBTENEZ UNE CONFIRMATION SELON LAQUELLE LA PERSONNE EST UN CITOYEN CANADIEN OU UN RÉSIDENT PERMANENT, SI CE N'EST PAS CLAIR.
- SI LA PERSONNE EST UN RÉSIDENT PERMANENT, DEMANDEZ-LUI DEPUIS QUAND ELLE VIT AU CANADA. SI C'EST DEPUIS MOINS DE 3 ANS, DITES : « Merci, mais vous devez avoir habité au Canada pendant au moins trois ans pour participer à cette recherche. »
- DEMANDEZ À PARLER À QUELQU'UN DU MÉNAGE QUI RÉPOND À CES CRITÈRES.

02. Non [**DEMANDEZ À PARLER À QUELQU'UN DU MÉNAGE QUI RÉPOND À CES CRITÈRES**]

CONTINUEZ SI VOUS PARLEZ À QUELQU'UN ÂGÉ DE 18 ANS ET PLUS, QUI EST UN CITOYEN CANADIEN OU UN RÉSIDENT PERMANENT AYANT RÉSIDÉ AU CANADA DEPUIS 2020 OU AVANT :

INFORMATION

Comme je l'ai mentionné, nous recrutons des Canadiens au hasard pour participer à l'un de ces groupes de discussion. Il s'agit d'une discussion avec un maximum de huit personnes. Le groupe se réunit en soirée et les discussions durent 90 minutes tout au plus. Les participants recevront une prime de 100 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé.

A. Souhaiteriez-vous participer à cette étude?

01. Oui [**CONTINUEZ**]

02. Non [**DEMANDEZ SI QUELQU'UN D'AUTRE DU MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉ**]

- SI OUI, RETOURNEZ À L'INTRODUCTION.
- SI « NON », REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL.

B. Avant de vous inviter à participer, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié de participants. Les questions prendront cinq minutes. Puis-je continuer?

01. Oui [CONTINUEZ]

02. Non

- DEMANDEZ SI QUELQU'UN D'AUTRE DU MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉ
 - SI OUI, RETOURNEZ À L'INTRODUCTION.
 - SI « NON », REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL.
- DEMANDEZ S'IL Y A UN MEILLEUR MOMENT POUR APPELER CETTE PERSONNE.
 - SI OUI, PRÉVOYEZ UN MOMENT POUR LE RAPPEL.
 - SI « NON », REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL.

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.

NOTES:

A. SI ON VOUS LE DEMANDE : Les renseignements personnels que vous fournissez sont régis conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et ne seront pas liés à votre nom sur un document, y compris le formulaire de consentement. En plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels vous donne le droit d'avoir accès à vos renseignements personnels et de demander des corrections. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous estimez que vos renseignements personnels n'ont pas été bien gérés. Le rapport final, rédigé par Phoenix SPI, sera mis à la disposition du public sur le site de Bibliothèque et Archives Canada (<http://www.bac-lac.gc.ca/>).

B. SI UNE PERSONNE S'INTERROGE SUR LA VALIDITÉ DE LA RECHERCHE, INVITEZ-LA À COMMUNIQUER AVEC MARIE-PIERRE VEILLET-LEMAY DE L'AGENCE EN COMPOSANT LE 343-575-5446 / Marie-Pierre.Veillet-Lemay@cra-arc.gc.ca OU INVITEZ-LA À ALLER EN LIGNE AU SERVICE DE VÉRIFICATION DES RECHERCHES DU CRIC ET À INSCRIRE LE NUMÉRO DE PROJET : **20230424-PH826**.

EN: <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>

FR: <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>

C. POUR VÉRIFIER QU'IL S'AGIT BIEN D'UN PROJET DU GOUVERNEMENT DU CANADA, TOUT RÉPONDANT PEUT EFFECTUER UNE RECHERCHE SUR LE SITE WEB CI-DESSOUS POUR CONSULTER LA LISTE DES PROJETS DE RECHERCHE EN OPINION PUBLIQUE ACTUELS – Y COMPRIS CELUI-CI : Recherche d'entreprise annuelle 2023 (qualitative)

EN: <http://canada.ca/por-cra>

FR: <http://canada.ca/arc-por>

SCREENING

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIV : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

SCR1. Est-ce que vous ou un membre de votre famille immédiate travaillez ou avez déjà travaillé pour...? [LIRE LA LISTE]

- a. Une recherche en marketing, société de relations publiques ou agence publicitaire ?
- b. Les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)?
- c. Le gouvernement fédéral, la province ou le territoire?
- d. Une entreprise de préparation de déclarations de revenus ou de comptabilité?

01. Oui [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI 'OUI' À A, B, C, OR D]
02. Non
03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR2. Êtes-vous un citoyen canadien ou un résident permanent âgé d'au moins 18 ans?

01. Citoyen canadien
02. Résident permanent
03. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
04. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR2B. [S'IL S'AGIT D'UN RÉSIDENT PERMANENT] Depuis combien de temps vivez-vous au Canada?

01. INSCRIRE : (REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'ENTREVUE SI LA PERSONNE VIT AU PAYS DEPUIS MOINS DE TROIS ANS)
02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR3. Avez-vous vécu au Canada au cours des 12 derniers mois?

01. Oui
02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR4. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous?

01. Colombie-Britannique
02. Alberta
03. Saskatchewan
04. Manitoba
05. Ontario
06. Québec
07. Nouveau-brunswick

- 08. Terre-Neuve-et-Labrador
- 09. Territoires du Nord-Ouest [ELIGIBLE POUR GROUPES 5, 6; GO TO SCR8]
- 10. Nouvelle-Écosse
- 11. Nunavut [ELIGIBLE POUR GROUPES 5, 6; GO TO SCR8]
- 12. Île-du-Prince-Édouard
- 13. Territoire du Yukon [ELIGIBLE POUR GROUPES 5, 6; GO TO SCR8]
- 14. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR5. [SI SCR4 = 02, 05, 06, 10; GROUPES 1, 2, 3, 4, 7, 8, 19, 20 SEULEMENT] Dans quelle ville ou localité vivez-vous?

- 01. Calgary* [ELIGIBLE POUR GROUPES 1, 2]
- 02. Halifax* [ELIGIBLE POUR GROUPES 3, 4]
- 03. Toronto* [ELIGIBLE POUR GROUPES 7, 8]
- 04. Montreal* [ELIGIBLE POUR GROUPES 19, 20]
- 03. Aucun d'eux [CONTINUEZ]
- 04. Préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]

* Et régions avoisinantes (p. ex., Mississauga), le cas échéant.

SCR6. [SI SCR5 = 05, 06 OU SCR4 = 01, 03, 04, 07, 08, 12; GROUPES 5 AND 6 SEULEMENT] Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal?

- 01. Un code postal rural A0A
- 02. Il ne s'agit pas d'un code postal rural A1A [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
- 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR7. [SI SCR6 = 01] À quelle distance se trouve la ville d'au moins 100 000 habitants la plus proche?

- 01. Moins de 60 kilomètres [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
- 02. 60 kilomètres ou plus
- 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR8. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un entretien organisé à l'avance sur un sujet en particulier pour lequel vous avez reçu une rétribution?

- 01. Oui
- 02. Non [PASSEZ À LA QUESTION Q1]
- 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR9. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre?

- 01. INSCRIRE : [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI DANS LES 6 DERNIERS MOIS]
- 02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR10. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

- 01. INSCRIRE : [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI 5 OU PLUS]

02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SEGMENT DU CONTRIBUABLE

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIT : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

1. 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.

01. 6 à 10 sur l'échelle = Bas

02. 1 à 5 sur l'échelle = Élevé

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

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.

01. 6 à 10 sur l'échelle = Bas

02. 1 à 5 sur l'échelle = Élevé

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

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

01. 6 à 10 sur l'échelle = Bas

02. 1 à 5 sur l'échelle = Élevé

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

NOTE À L'INTERVIEWEUR :

Pour les groupes de l'observation (2, 3, 5, 8, 19)

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

GROUPES 5 ET 6 SEULEMENT

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL AVEC UNE PERSONNE POUR CES QUESTIONS, DITES : Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.]

2. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur **Internet**. Les participants devront avoir accès à **un ordinateur**, une **connexion Internet haute vitesse** et une **caméra Web** pour participer au groupe. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?

01. Oui [PASSEZ À LA QUESTION 5]
 02. Non [CONTINUEZ]
3. [SI Q2 = 02] Il est possible de participer en utilisant une tablette ou un téléphone avec une caméra et une connexion Internet haute vitesse. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?
01. Oui [PASSEZ À LA QUESTION 5]
 02. Non [CONTINUEZ]
4. [SI Q3 = 02] Vous n'avez pas besoin d'avoir un ordinateur et une connexion Internet pour participer. Si vous avez un ami ou un membre de la famille qui pourrait vous fournir l'accès à **un ordinateur, à une connexion Internet haute vitesse et une caméra Web pour la séance en ligne, vous seriez en mesure de participer**. Serait-ce possible?
01. Oui
 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
5. 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?
01. Oui
 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

COMBINAISON DE PARTICIPANTS

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIT : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

Pouvez-vous me dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Avez-vous...? [LIRE LA LISTE LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]

6.
 01. Moins de 18 ans [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 02. De 18 à 29 ans
 03. De 30 à 39 ans
 04. De 40 à 49 ans
 05. De 50 à 59 ans
 06. De 60 à 64 ans
 07. 65 ans et +
 08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

7. Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE. VISEZ UNE PARITÉ HOMMES-FEMMES DANS TOUS LES GROUPES; LA DIVERSITÉ DES GENRES PEUT ÊTRE PRISE EN COMPTE DANS N'IMPORTE QUEL GROUPE]
01. Homme
 02. Femme
 03. Personne de genres divers
 04. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
8. En 2022, le revenu de votre ménage a-t-il été ? Était-ce...? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]
01. Inférieur à \$20,000
 02. De 20 0 \$ à moins de 40 000 \$
 03. De 40 0 \$ à moins de 60 000 \$
 04. De 40 0 \$ à moins de 60 000 \$
 05. De 60 0 \$ à moins de 80 000 \$
 06. De 80 0 \$ à moins de 100 000 \$
 07. 150 000 \$ et plus
 08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
9. Êtes-vous actuellement...? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]
01. Employé à temps plein
 02. Employé à temps partiel
 03. Travailleurs indépendants
 04. Retraité(e) [MAX 2 PAR GROUPE]
 05. Sans emploi [PASSEZ À Q5 – MAX 3 PAR GROUPE DE 5 ET 6 COMBINÉE]
 06. Étudiant [PASSEZ À Q5 – MAX 3 PAR GROUPE DE 5 ET 6 COMBINÉE]
 07. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
10. Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]
01. Une partie de l'école secondaire
 02. Diplôme d'études secondaires
 03. Quelques cours de niveau collégial/formation professionnelle/école de métier/cours commercial/Cégep
 04. Diplôme d'études collégiales/formation professionnelle/école de métier/cours commercial/Cégep
 05. Quelques cours universitaires
 06. Diplôme universitaire de premier cycle
 07. Études supérieures ou postdoctorales/école professionnelle
 08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

11. Les participants aux discussions de groupe sont invités à exprimer leurs opinions et leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant les autres? [LIRE LA LIST.] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]
01. Très à l'aise
 02. Assez à l'aise
 03. Pas très à l'aise [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 04. Pas du tout à l'aise [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 05. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

CONSENTEMENT

J'ai maintenant quelques questions qui se rapportent à la protection des renseignements personnels, à vos renseignements personnels et au processus de recherche.

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL AVEC UNE PERSONNE POUR CES QUESTIONS, DITES : Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ces groupes de discussion, car vous ne répondez pas aux exigences de l'étude. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.]

12. Les discussions de groupe seront enregistrées. Les enregistrements seront utilisés uniquement par le professionnel de la recherche pour aider à préparer un rapport sur les constatations et ils seront détruits une fois que le rapport sera terminé. Convenez-vous d'être enregistré(e) aux fins d'étude seulement?
01. Oui [PASSER À LA Q14]
 02. Non [CONTINUE]
13. Dans le cadre du processus d'analyse, nous devons enregistrer la séance, car le modérateur a besoin de ce matériel pour remplir le rapport. Les enregistrements seront utilisés uniquement pour aider à la rédaction du rapport et ne seront pas communiqués. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission pour l'enregistrement?
01. Oui
 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
14. Les employés du gouvernement du Canada peuvent observer la discussion, mais ils n'auront pas accès à vos renseignements personnels, comme votre nom complet, et ils ne participeront pas à la discussion. Acceptez-vous d'être observé(e) par les employés du gouvernement du Canada?
01. Oui [PASSER À LA 16]
 02. Non [CONTINUEZ]
15. Il s'agit d'une procédure normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes. Ils seront là simplement pour entendre vos opinions directement, mais ils peuvent prendre leurs propres notes et le modérateur peut discuter avec eux à l'occasion pour discuter de la question de savoir s'il y a d'autres questions à poser au groupe. Acceptez-vous d'être observé par les employés du gouvernement du Canada?

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

16. Nous fournirons une liste comprenant le nom des participants et les réponses à ces questions au **modérateur du groupe de discussion** [AJOUT POUR LES GROUPES 1-4, 7-8, 19-20; et l'installation] afin que vous puissiez vous inscrire au groupe. Nous fournirons votre prénom et la première lettre de votre nom de famille seulement. Ces renseignements ne seront pas communiqués au gouvernement du Canada. Avons-nous votre permission pour le faire? Je vous assure que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

01. Oui [PASSER À LA 18]

02. Non [CONTINUEZ]

17. Nous devons fournir au modérateur de groupe de discussion [AJOUT POUR LES GROUPES 1-4, 7-8, 19-20; et l'installation] les noms des personnes qui participent au groupe de discussion, car seules les personnes invitées sont autorisées à participer à la séance et le modérateur doit avoir ces renseignements aux fins de vérification. Soyez assurés que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission de fournir votre nom et votre profil **au modérateur?**

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

INVITATION À PARTICIPER

Excellent, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion.

18. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion [en ligne/en personne] le **(DATE, à HEURE)?** La discussion en groupe durera environ 90 minutes (une heure et demie) et vous recevrez une rétribution de 100 \$ pour votre participation.

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

[GROUPS 5 + 6]

Puis-je avoir votre adresse électronique afin que nous puissions également vous envoyer un courriel contenant les renseignements dont vous aurez besoin au sujet du groupe de discussion?

ENTREZ L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Phoenix SPI et l'adresse sera research@phoenixspi.ca. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 90 minutes. Veuillez ouvrir une session de 5 à 10 minutes avant l'heure de début afin de vous assurer que la séance n'est pas retardée pour une raison quelconque. Si vous arrivez en retard, nous ne pourrions pas vous ajouter à la discussion, et vous ne recevrez pas l'incitatif.

[GROUPS 1-4, 7-8, 19-20]

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations
qualitatives

Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 90 minutes. La discussion aura lieu à <NOM ET ADRESSE DE L'INSTALLATION>. Veuillez vous présenter au lieu de rencontre de 5 à 10 minutes avant l'heure de début afin de vous assurer que la séance n'est pas retardée pour une raison quelconque. Si vous arrivez en retard, nous ne pourrons pas vous ajouter à la discussion, et vous ne recevrez pas l'incitatif.

Sur place, il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité avec photo. N'oubliez donc pas de vous munir d'une pièce d'identité (par exemple, un permis de conduire). Pour participer, vous devrez également signer un formulaire de consentement, qui sera disponible sur place à votre arrivée.

Si vous utilisez des lunettes pour lire, veuillez les apporter.

[TOUS LES RÉPONDANTS]

Comme nous invitons un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure de participer, veuillez appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au [NUMÉRO] à notre bureau. Veuillez demander **[NOM]**.

Nous vous téléphonerons la veille de la séance pour vous faire un rappel. Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom _____
Nom de famille _____
N° de téléphone le jour _____
Numéro de téléphone en soirée : _____

—

Merci infiniment de votre aide!

2.1.2: PME/INTERMÉDIAIRES**INTRODUCTION**

Bonjour/hello, je m'appelle [NOM]. J'appelle de Phoenix Strategic Perspectives, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais / Would you prefer to continue in English or French?

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.

- A. Nous souhaitons parler à une personne de votre entreprise dont la clientèle comprend de petites entreprises et dont le travail consiste à fournir des services de comptabilité, de préparation de déclarations de revenus, ou de paie. SI ON VOUS POSE LA QUESTION : LES PETITES ENTREPRISES SONT CELLES QUI COMPTENT MOINS DE 100 EMPLOYÉS. Seriez-vous cette personne?

01. Oui [SUITE : « INTERMÉDIAIRE FISCAL »]

02. Non [DEMANDEZ À PARLER À LA PERSONNE-RESSOURCE APPROPRIÉE]

- SI DISPONIBLE, RETOURNEZ À L'INTRODUCTION.
- SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRÉVOYEZ UN MOMENT POUR LE RAPPEL.
- SI PERSONNE NE CORRESPOND À CETTE DESCRIPTION, CONTINUEZ AU POINT B.

REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR : SI LA PERSONNE AVEC LAQUELLE VOUS INTERAGISSEZ EST UN CONTRÔLEUR, DEMANDEZ À ÊTRE TRANSFÉRÉ À UNE PERSONNE AYANT UNE PARTICIPATION DIRECTE DANS LA PRÉPARATION ET LA PRODUCTION DES DÉCLARATIONS DE REVENUS POUR LES CLIENTS (PAR EXEMPLE, UN COMPTABLE, UN PRÉPARATEUR DE DÉCLARATIONS DE REVENUS) ET RECOMMENCEZ.

- B. Nous souhaitons également parler à la personne qui, au sein de votre entreprise, a des responsabilités communes ou exclusives en matière de prise de décision pour les activités de l'entreprise. Seriez-vous cette personne?

01. Oui [SUITE : « PETITE ENTREPRISE »]

02. Non [DEMANDEZ À PARLER À LA PERSONNE-RESSOURCE APPROPRIÉE]

- SI DISPONIBLE, RETOURNEZ À L'INTRODUCTION.
- SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRÉVOYEZ UN MOMENT POUR LE RAPPEL.
- SI PERSONNE NE RÉPOND À CETTE DESCRIPTION OU SI PERSONNE NE SOUHAITE PARLER, METTEZ FIN À L'APPEL.

Comme je l'ai mentionné, nous menons une étude de recherche pour le gouvernement du Canada. Environ six à huit personnes participent à chaque groupe de discussion, toutes recrutées au hasard, comme vous. Le groupe se réunit en soirée et les discussions durent 90 minutes tout au plus. Les personnes qui y participent recevront une rétribution en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous auront accordé.

- C. Souhaiteriez-vous participer à cette étude?

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations
qualitatives

01. Oui [CONTINUEZ]

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

A. Avant de vous inviter à participer, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié de participants. Les questions prendront cinq minutes. Puis-je continuer?

01. Oui [CONTINUEZ]

02. Non

- DEMANDEZ S'IL Y A UN MEILLEUR MOMENT POUR APPELER CETTE PERSONNE.
 - SI OUI, PRÉVOYEZ UN MOMENT POUR LE RAPPEL.
 - SI ENCORE « NON », REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL.

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.

NOTES:

D. SI ON VOUS LE DEMANDE : Les renseignements personnels que vous fournissez sont régis conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et ne seront pas liés à votre nom sur un document, y compris le formulaire de consentement. En plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi sur la protection des renseignements personnels vous donne le droit d'avoir accès à vos renseignements personnels et de demander des corrections. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous estimez que vos renseignements personnels n'ont pas été bien gérés. Le rapport final, rédigé par Phoenix SPI, sera mis à la disposition du public sur le site de Bibliothèque et Archives Canada (<http://www.bac-lac.gc.ca/>).

E. SI UNE PERSONNE S'INTERROGE SUR LA VALIDITÉ DE LA RECHERCHE, INVITEZ-LA À COMMUNIQUER AVEC MARIE-PIERRE VEILLET-LEMAY DE L'AGENCE EN COMPOSANT LE 343-575-5446 / Marie-Pierre.Veillet-Lemay@cra-arc.gc.ca OU INVITEZ-LA À ALLER EN LIGNE AU SERVICE DE VÉRIFICATION DES RECHERCHES DU CRIC ET À INSCRIRE LE NUMÉRO DE PROJET : **20230424-PH826**.

EN: <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/>

FR: <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>

F. POUR VÉRIFIER QU'IL S'AGIT BIEN D'UN PROJET DU GOUVERNEMENT DU CANADA, TOUT RÉPONDANT PEUT EFFECTUER UNE RECHERCHE SUR LE SITE WEB CI-DESSOUS POUR CONSULTER LA LISTE DES PROJETS DE RECHERCHE EN OPINION PUBLIQUE ACTUELS – Y COMPRIS CELUI-CI : Recherche d'entreprise annuelle 2023 (qualitative)

EN: <http://canada.ca/por-cra>

SÉLECTION

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIVIT : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

1. Est-ce que un membre de votre famille immédiate travaillez ou avez déjà travaillé pour...? [LIRE LA LISTE]
 - a. Une recherche en marketing, société de relations publiques ou agence publicitaire ?
 - b. Les médias (radio, télévision, journaux, magazines, etc.)?
 - c. The federal or provincial/territorial government?
 01. Oui [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI 'OUI' À A, B, OR C]
 02. Non
 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

2. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX] Confirmez-vous que vous travaillez directement avec de petites entreprises sur des questions liées à la préparation de déclarations de revenus professionnel, comptabilité/tenu de livres, ou spécialiste de la paie sur des questions liées à la fiscalité ou à la paie?
 01. Oui [PASSEZ À LA QUESTION 5]
 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

- 2a. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX] Lequel des services suivants offrez-vous aux clients ? [READ LIST]
 01. Préparation de déclarations de revenus
 02. Préparation de la TPS/TVH
 03. Services de paie
 04. Production du Feuillet T4
 05. [NE PAS LIRE] Aucune de ces réponses [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 06. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

3. [PETITES ENTREPRISES] Confirmez-vous que vous avez la responsabilité exclusive ou commune, dans votre entreprise, des questions liées à l'impôt, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres?
 01. Oui
 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

4. [PETITES ENTREPRISES] Traitez-vous personnellement avec l'Agence du revenu du Canada, A-R-C, ou est-ce que cela relève des responsabilités de quelqu'un d'autre?
 01. Oui, personnellement avec l'ARC

02. Non, quelqu'un d'autre fait affaire avec ARC [MAX 4 PAR GROUPE]
5. 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. [LIRE LA LISTE LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPE]
- 01. 1
 - 02. 2 – 4
 - 03. 5 – 19
 - 04. 20 – 49
 - 05. 50 – 99
 - 06. 100 ou plus [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 - 07. [DO NOT READ] Je ne sais pas [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
6. Quel est votre rôle au sein de l'entreprise? À LIRE SEULEMENT SI C'EST UTILE.
- 01. Président / PDG / Propriétaire
 - 02. CFO / Contrôleur
 - 03. Comptable
 - 04. Gestionnaire de la paie / agent
 - 05. Gestionnaire
 - 06. Comptable
 - 07. Agent financier
 - 08. Autre – spécifier :
 - 09. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
7. Dans quelle province ou quel territoire travaillez-vous?
- 01. Colombie-Britannique
 - 02. Alberta
 - 03. Saskatchewan
 - 04. Manitoba
 - 05. Ontario
 - 06. Québec
 - 07. Nouveau-brunswick
 - 08. Terre-Neuve-et-Labrador
 - 09. Territoires du Nord-Ouest [ADMISSIBLE AUX GROUPE 21, 22; PASSEZ À LA Q11]
 - 10. Nouvelle-Écosse
 - 11. Nunavut [ADMISSIBLE AUX GROUPE 23, 24; PASSEZ À LA Q11]
 - 12. Île-du-Prince-Édouard
 - 13. Territoire du Yukon [ADMISSIBLE AUX GROUPE 21, 22; PASSEZ À LA Q11]
 - 14. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
8. [SI Q7 = 05,06; GROUPE 9-12, 15-18 SEULEMENT] Dans quelle ville ou dans quel village travaillez-vous?
- 01. Toronto, y compris la Région du Grand Toronto [ADMISSIBLE AUX GROUPE 9-12]

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations
qualitatives

02. Montréal, y compris les régions avoisinantes [ADMISSIBLE AUX GROUPES 15-18]
 03. Aucun d'eux [CONTINUEZ]
 04. Préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]
9. [SI Q8 = 03, 04 OU Q7 = 01-08, 10, 12; GROUPES 13-14, 21-22, 23-24, 25-26 SEULEMENT] Quels sont les trois premiers caractères du code postal de votre entreprise?
 01. Un code postal rural, p. ex. A0A
 02. Il ne s'agit pas d'un code postal rural, p. ex. A1A [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
10. [SI Q9 = 01] À quelle distance se trouve la ville d'au moins 100 000 habitants la plus proche?
 01. Moins de 60 kilomètres [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
 02. 60 kilomètres ou plus
 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
11. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à un entretien organisé à l'avance sur un sujet en particulier pour lequel vous avez reçu une rétribution?
 01. Oui
 02. Non [PASSEZ À LA QUESTION Q14]
 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
12. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre?
 01. INSCRIRE : [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI DANS LES SIX DERNIERS MOIS]
 02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
13. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?
 01. INSCRIRE : [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI 5 OU PLUS]
 02. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

GROUPES 13-14, 21-26 SEULEMENT

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL AVEC UNE PERSONNE POUR CES QUESTIONS, DITES : Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.]

14. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur **Internet**. Les participants devront avoir accès à **un ordinateur**, une **connexion Internet haute vitesse** et une **caméra Web** pour participer au groupe. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?
 01. Oui [PASSEZ À LA QUESTION 16]
 02. Non [CONTINUEZ]
15. [SI Q14 = 02] Vous n'avez pas besoin d'avoir un ordinateur et une connexion Internet pour participer. Si vous avez un ami ou un membre de la famille qui pourrait vous fournir l'accès à

un ordinateur, à une connexion Internet haute vitesse et une caméra Web pour la séance en ligne, vous seriez en mesure de participer. Serait-ce possible?

- 01. Oui
- 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

16. 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?

- 01. Oui
- 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

COMBINAISON DE PARTICIPANTS

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE CE QUI SUIVIT : Merci de votre coopération. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.]

17. [PETITES ENTREPRISES] 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.

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

- 01. 8 à 10 sur l'échelle = RECRUTER MINIMUM 3 PAR GROUPE
- 02. 4 à 7 sur l'échelle = RECRUTER MAXIMUM 4 PAR GROUPE
- 03. 1 à 3 sur l'échelle = RECRUTER MINIMUM 3 PAR GROUPE

18. Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE.; VISEZ UNE PARITÉ HOMMES-FEMMES DANS TOUS LES GROUPE; LA DIVERSITÉ DES GENRES PEUT ÊTRE PRISE EN COMPTE DANS N'IMPORTE QUEL GROUPE]

- 01. Homme
- 02. Femme
- 03. Personne de genres divers
- 04. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

19. Les participants aux discussions de groupe sont invités à exprimer leurs opinions et leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant les autres? [CONSULTEZ LA LISTE] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DANS TOUS LES GROUPE]

- 06. Très à l'aise
- 07. Assez à l'aise
- 08. Pas très à l'aise [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

09. Pas du tout à l'aise [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

010. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

CONSENTEMENT

J'ai maintenant quelques questions qui se rapportent à la protection des renseignements personnels, à vos renseignements personnels et au processus de recherche.

[LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL AVEC UNE PERSONNE POUR CES QUESTIONS, DITES : Merci de votre coopération. Selon vos réponses, nous ne pouvons pas vous inviter à participer à ces groupes de discussion, car vous ne répondez pas aux exigences de l'étude. Nous vous remercions de votre intérêt pour cette recherche.]

20. Les discussions de groupe seront enregistrées. Les enregistrements seront utilisés uniquement par le professionnel de la recherche pour aider à préparer un rapport sur les constatations et ils seront détruits une fois que le rapport sera terminé. Convenez-vous d'être enregistré(e) aux fins d'étude seulement?

01. Oui [PASSER À LA Q22]

02. Non [CONTINUE]

21. Dans le cadre du processus d'analyse, nous devons enregistrer la séance, car le modérateur a besoin de ce matériel pour remplir le rapport. Les enregistrements seront utilisés uniquement pour aider à la rédaction du rapport et ne seront pas communiqués. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission pour l'enregistrement?

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

22. Les employés du gouvernement du Canada peuvent observer la discussion, mais ils n'auront pas accès à vos renseignements personnels, comme votre nom complet, et ils ne participeront pas à la discussion. Acceptez-vous d'être observé(e) par les employés du gouvernement du Canada?

01. Oui [PASSER À LA 24]

02. Non [CONTINUEZ]

23. Il s'agit d'une procédure normalisée pour inviter les clients, dans ce cas, les employés du gouvernement du Canada, à observer les groupes. Ils seront là simplement pour entendre vos opinions de première main, bien qu'ils puissent prendre leurs propres notes et s'entretenir avec le modérateur à l'occasion pour discuter s'il y a des questions supplémentaires à poser au groupe. Acceptez-vous que les employés du gouvernement du Canada observent la séance?

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

24. Nous fournirons une liste comprenant le nom des participants et les réponses à ces questions au **modérateur du groupe de discussion** [AJOUT POUR LES GROUPES 9-12, 15-18; et l'installation] afin que vous puissiez vous inscrire au groupe. Nous fournirons votre prénom et la première lettre de votre nom de famille seulement. Ces renseignements ne seront pas

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

communiqués au gouvernement du Canada. Avons-nous votre permission pour le faire? Je vous assure que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

- 01. Yes [PASSER À LA Q26]
- 02. Non [CONTINUER]

25. Nous devons fournir au **modérateur de groupe de discussion** [AJOUT POUR LES GROUPES 9-12, 15-18; et l'installation] les noms des personnes qui participent au groupe de discussion, car seules les personnes invitées sont autorisées à participer à la séance et le modérateur doit avoir ces renseignements aux fins de vérification. Soyez assurés que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission de fournir votre nom et votre profil **au modérateur**?

- 01. Oui
- 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

INVITATION À PARTICIPER

Excellent, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion.

26. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion [**en ligne/en personne**] le **(DATE, à HEURE)**? La discussion durera environ 90 minutes (une heure et demie) et vous recevrez une rétribution de [**EN LIGNE** - PETITES ENTREPRISES : 250 \$/INTERMÉDIAIRES FISCAUX : 175 \$ OU **EN PERSONNE** - PETITES ENTREPRISES : 300 \$/INTERMÉDIAIRES FISCAUX : 225 \$] pour le temps consacré.

- 01. Oui
- 02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

[GROUP 13-14, 21-26]

Puis-je avoir votre adresse électronique afin que nous puissions également vous envoyer un courriel contenant les renseignements dont vous aurez besoin au sujet du groupe de discussion?

ENTREZ L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Phoenix SPI et l'adresse sera research@phoenixspi.ca. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 90 minutes. Veuillez ouvrir une session de 5 à 10 minutes avant l'heure de début afin de vous assurer que la séance n'est pas retardée pour une raison quelconque. Si vous arrivez en retard, nous ne pourrons pas vous ajouter à la discussion, et vous ne recevrez pas l'incitatif.

[GROUPES 9-12, 15-18]

Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 90 minutes. La discussion aura lieu à **<NOM ET ADRESSE DE L'INSTALLATION>**. Veuillez vous présenter au lieu de rencontre de 5 à 10 minutes avant l'heure de début afin de vous assurer que la séance n'est pas retardée pour une raison quelconque. Si vous arrivez en retard, nous ne pourrons pas vous ajouter à la discussion, et vous ne recevrez pas l'incitatif.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations
qualitatives

Sur place, il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité avec photo. N'oubliez donc pas de vous munir d'une pièce d'identité (par exemple, un permis de conduire). Pour participer, vous devrez également signer un formulaire de consentement, qui sera disponible sur place à votre arrivée.

Si vous utilisez des lunettes pour lire, veuillez les apporter.

[TOUS LES RÉPONDANTS]

Comme nous invitons un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure de participer, veuillez appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au [NUMÉRO] à notre bureau. Veuillez demander [NOM].

Nous vous téléphonerons la veille de la séance pour vous faire un rappel. Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom _____
Nom de famille _____
N° de téléphone le jour _____
Numéro de téléphone en soirée : _____

Merci infiniment de votre aide!

2.2 Guide de discussion

2.2.1: Population générale (contribuables)

Introduction (5 minutes)

→ Présentez le modérateur/firme et souhaitez la bienvenue aux participants au groupe de discussion.

- Je vous remercie de votre participation.
- Ce soir, nous effectuons une recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada.
- Le but de la recherche de ce soir est d'étudier les enjeux liés à l'Agence et au régime fiscal canadien. **POUR LES GROUPES DE MONTRÉAL, SOULIGNEZ QUE LA DISCUSSION EST AU SUJET DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA ET NON DE REVENU DU QUÉBEC.**
- La discussion durera 90 minutes (1 ½ heure).

→ Décrivez le groupe de discussion.

- Il s'agit d'une discussion en table ronde.
- Mon travail consiste à animer la discussion, en veillant à ne pas dévier du sujet et à respecter le temps alloué. Je n'ai aucun intérêt particulier à l'égard du contenu abordé ni aucune connaissance de ce contenu.
- Votre travail consiste à faire part de vos opinions. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse.
- J'aimerais entendre tout le monde pour que nous ayons un éventail d'opinions.
- J'essaierai de faire appel à vous, mais n'hésitez pas à lever la main si vous voulez contribuer à la discussion.

→ Explications.

- Les commentaires sont traités de façon confidentielle.
 - Tout ce que vous direz au cours de cette séance demeurera confidentiel.
 - Notre rapport résume les conclusions, mais ne mentionne aucun nom.
 - Nous vous encourageons à ne pas fournir de renseignements pouvant vous identifier.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée sur vidéo. L'enregistrement demeurera en notre possession et ne sera pas divulgué à quiconque, même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
 - L'enregistrement servira à rédiger un rapport et à vérifier les commentaires.
- Des représentants de l'Agence qui participent à ce projet observeront en personne la séance de ce soir.
 - Objectif : Superviser le processus de recherche et voir directement vos réactions. Les représentants ne connaissent que vos prénoms.

→ Des questions?

→ Présentation des participants à la table ronde : Commençons par la présentation de tous les participants.

Opinions générales (20 minutes)

Comme je l'ai mentionné, nous allons parler ce soir du régime fiscal du Canada et de l'Agence.

1. Pour commencer, quelles sont vos impressions sur le régime fiscal du Canada? Quels types de mots utiliseriez-vous pour décrire notre régime? [SOYEZ CONCIS]
2. Maintenant, concentrons-nous sur l'Agence... Lorsque vous pensez à l'Agence, quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit et pourquoi?
 - SUGGESTION, SI NÉCESSAIRE : juste, digne de confiance, transparente, utile, intimidante.
3. Maintenant, si je devais vous demander d'expliquer dans vos propres mots ce que fait l'Agence, que diriez-vous?

Voici une brève description de ce que fait l'Agence... Pour que nous ayons une compréhension commune :

L'Agence est l'organisme du gouvernement fédéral responsable de l'administration de l'impôt, des prestations et des programmes connexes, ainsi que d'assurer l'observation. Dans le cadre de ce rôle, l'Agence perçoit l'impôt sur le revenu et verse des prestations et des crédits d'impôt aux Canadiens, comme le programme d'allocation canadienne pour enfants et le remboursement de la TPS/TVH. Le rôle de l'Agence ne consiste pas à établir le niveau d'imposition ou les taux d'imposition. Elle n'a aucun rôle à jouer dans la détermination du montant des impôts payés par les Canadiens. L'Agence ne fait qu'administrer le régime fiscal.

4. Pendant la pandémie mondiale, l'Agence a administré les prestations liées à la COVID-19 afin de fournir un soutien au revenu temporaire aux Canadiens admissibles. Quelqu'un a-t-il reçu l'une de ces prestations? [PRENEZ EN NOTE LE NUMÉRO]
5. Quelle est votre impression générale de l'Agence? 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? Pourquoi?
 - SONDEZ LES RAISONS QUI INFLUENCENT LEURS IMPRESSIONS ET PRÊTEZ ATTENTION À TOUTE MENTION DE LA PANDÉMIE ET DU RÔLE DE L'AGENCE DANS LE VERSEMENT DES PRESTATIONS LIÉES À LA COVID-19.
 - SI LA PANDÉMIE EST MENTIONNÉE, DEMANDEZ POURQUOI ET COMMENT ELLE A INFLUENCÉ OU AFFECTÉ LEUR POINT DE VUE SUR L'AGENCE.
6. Peu importe la façon dont vous vous sentez à l'égard de l'Agence, qu'est-ce que l'Agence [FAITES UNE ROTATION DE L'ORDRE DANS LES GROUPES : fait bien ou doit améliorer]?
7. AJUSTEZ SI LA RÉPONSE « DIGNE DE CONFIANCE » A ÉTÉ MENTIONNÉE À LA QUESTION DEUX : D'après votre expérience personnelle ou d'après ce que vous avez pu voir, lire ou entendre, dans quelle mesure l'Agence est-elle digne de confiance? Nous utiliserons une autre échelle,

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations
qualitatives

où l'on trouve d'un côté « pas du tout digne de confiance » et de l'autre « très digne de confiance »... où vous situeriez-vous? Pourquoi?

- SONDEZ LES RAISONS OU LES ÉLÉMENTS QUI INFLUENCENT LEURS IMPRESSIONS.
8. En vous concentrant sur les dernières années, y a-t-il quelque chose qui, à votre avis, a eu une incidence sur votre confiance à l'égard de l'Agence? Si oui, quoi et comment?
- SONDEZ LES ÉLÉMENTS OU LES MESURES : le service plus empathique; l'augmentation des enquêtes sur l'évasion fiscale soupçonnée; les divulgations proactives d'atteintes aux données; la retenue des remboursements d'impôt des personnes qui ont reçu des prestations liées à la COVID-19, mais qui n'étaient pas admissibles...
 - EXPLOREZ SI CELA A RENFORCÉ OU AFFAIBLI LA CONFIANCE.

Segment de service : 60 minutes

A. Modernisation (15 minutes)

1. En mettant de côté votre point de vue sur l'Agence pendant un moment, à quoi ressemblerait une organisation fiscale moderne? Quels mots utiliseriez-vous pour décrire une organisation fiscale moderne?
 - MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : dynamique, souple, axée sur l'équipe, axée sur le client, diversifiée, axée sur les tâches, axée sur la technologie, etc.
2. AJUSTEZ SI LA RÉPONSE « MODERNE » A ÉTÉ MENTIONNÉE À LA QUESTION DEUX : Quel type d'organisation est l'Agence... Diriez-vous qu'il s'agit plutôt d'une organisation « traditionnelle » ou d'une organisation « moderne »? FAITES UNE ROTATION DE L'ORDRE DANS LES GROUPES QUI ONT RÉPONDU « TRADITIONNELLE » ET QUI ONT RÉPONDU « MODERNE ». Pourquoi?
 - SONDEZ LES RAISONS DERRIÈRE LEURS IMPRESSIONS.

Le monde dans lequel nous vivons est en constante évolution en raison de l'essor des communications mobiles, des médias sociaux, de l'économie à la demande et collaborative, et des développements encore plus récents en matière d'intelligence artificielle. En tant qu'administrateur du régime fiscal du Canada, l'Agence reconnaît qu'elle doit s'adapter à un monde en évolution.

3. Dans le cadre de ses efforts visant à améliorer les services offerts aux Canadiens, l'application de la loi fiscale et les opérations générales, l'Agence adopte des processus modernes et de nouvelles technologies. Pensez-vous que c'est une bonne ou une mauvaise idée pour l'Agence de s'appuyer sur les éléments suivants pour être une organisation efficace et réactive... et pourquoi?
 - a. Les nouvelles technologies, comme l'intelligence artificielle, pour appuyer les décisions administratives ou améliorer la prestation des services.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- b. L'échange de renseignements sur les contribuables avec d'autres ordres ou d'autres ministères du gouvernement afin de simplifier les services.

AU BESOIN : L'intelligence artificielle est généralement comprise comme *la simulation de l'intelligence humaine* par des machines... un système informatique conçu pour apprendre rapidement, raisonner et prendre des décisions en imitant la pensée humaine.

- SONDEZ LES RAISONS DERRIÈRE LEURS IMPRESSIONS.

⇒ Soyez à l'écoute des considérations : seulement si l'utilisation est transparente; seulement si l'utilisation présente un avantage d'intérêt public évident; seulement si les humains examinent les décisions et les résultats; seulement si les renseignements personnels sont protégés, etc.

⇒ Soyez à l'écoute des différences dans les points de vue en fonction de ce qui est mis à profit : y a-t-il un plus grand intérêt d'utiliser ces outils pour attraper les fraudeurs fiscaux que pour améliorer l'efficacité opérationnelle générale? SONDEZ AU BESOIN : pour une expérience de service à la clientèle harmonieuse, une rétroaction sur les services, une participation des Canadiens à l'égard des services...

B. Production de déclarations de revenus et services en ligne (15 minutes)

Maintenant, nous allons changer de sujet et passer quelques minutes à parler de la production de 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.

4. Combien d'entre vous ont déjà produit une déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale]? Juste un rapide vote à main levée... [COMPTE DE MAIN] Combien d'entre vous ont produit une déclaration de revenus au cours de la dernière période de production des déclarations de revenus, que ce soit votre déclaration de revenus de 2022 ou celle d'une année précédente?
5. [AJOUTEZ SI QUELQU'UN N'A PAS PRODUIT DE DÉCLARATION DE REVENUS : Pour ceux qui ont produit une déclaration de revenus...] Combien d'entre vous produisent habituellement votre déclaration de revenus par vous-même? Juste un rapide vote à main levée... [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
6. Pour le reste d'entre vous... qui produit habituellement votre déclaration de revenus... un ami ou un membre de la famille, un comptable ou un préparateur de déclarations de revenus professionnel... et pourquoi? [AU BESOIN, RAPPELEZ AUX PARTICIPANTS DE NE PAS NOMMER LES PARTICULIERS OU LES ENTREPRISES]
 - CHERCHEZ À SAVOIR POURQUOI QUELQU'UN D'AUTRE S'OCCUPE DE LEURS IMPÔTS.
7. Comment avez-vous rempli votre dernière déclaration de revenus? Sur papier ou par voie électronique ou en ligne? Pourquoi?
 - CHERCHEZ À SAVOIR LES RAISONS DE LA PRÉFÉRENCE DE REMPLIR LES DÉCLARATIONS SUR PAPIER OU EN LIGNE.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

9. Est-ce la façon dont vous préparez et produisez habituellement votre déclaration de revenus, ou cela a-t-il changé au cours des dernières années?
- CHERCHEZ À SAVOIR POURQUOI LES PERSONNES ONT PASSÉ DE LA PRODUCTION DE LEURS DÉCLARATIONS SUR PAPIER POUR LA FAIRE EN LIGNE, ET VICE VERSA. SI LA PANDÉMIE EST MENTIONNÉE, NOTEZ-LE ET PASSEZ À AUTRE CHOSE.
10. Trouvez-vous qu'il est difficile ou facile de remplir et de produire votre déclaration de revenus? Le processus est-il devenu plus facile ou plus difficile au cours des dernières années? Pourquoi?
- SONDEZ LES RAISONS DERRIÈRE LES IMPRESSIONS.
11. Quelqu'un a-t-il entendu parler du service de l'Agence, Mon dossier [pour les particuliers]? Juste un rapide vote à main levée... [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

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

12. Pour ceux d'entre vous qui connaissent Mon dossier, vous êtes-vous inscrit pour utiliser le service?

S'ILS SONT INSCRITS À MON DOSSIER :

- ⇒ Quelle est votre impression générale de Mon dossier?
- ⇒ À quelle fréquence utilisez-vous Mon dossier?
- ⇒ À quoi vous sert-il généralement?
- ⇒ Y a-t-il quelque chose que vous ne pouvez pas faire dans Mon dossier que vous aimeriez pouvoir faire?

S'ILS CONNAISSENT MON DOSSIER, MAIS NE SONT PAS INSCRITS :

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

C. Protection des renseignements personnels (15 minutes)

La protection des renseignements personnels des contribuables est une priorité pour l'ARC.

13. Croyez-vous que vos renseignements personnels sont en sécurité à l'Agence? EN CAS DE DOUTES : Quelles préoccupations ou quelles questions avez-vous?
14. Vos sentiments à ce sujet ont-ils changé au fil des ans? Pourquoi ou pourquoi pas?
15. Êtes-vous au courant des mesures ou des mesures de protection utilisées par l'Agence pour assurer la sécurité des renseignements du contribuable?
- MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : l'authentification en deux étapes, les alertes de compte [les avis par courriel].
16. Croyez-vous que l'ARC en fait suffisamment pour détecter et prévenir le vol d'identité et la fraude? Si non, pourquoi?

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

17. Pensez-vous que l'Agence fait un bon travail lorsque vient le temps d'expliquer son fonctionnement aux Canadiens... Est-elle ouverte et transparente quant à ses procédures?

Plus tôt au cours de la discussion, j'ai posé la question au sujet de la confiance envers l'Agence [SI C'EST PERTINENT : certains d'entre vous ont mentionné des atteintes à la protection des données.] À l'occasion, l'Agence a rencontré des vulnérabilités dans ses bases de données fiscales. Certains d'entre vous se souviennent peut-être de l'incident de Heartbleed survenu il y a quelques années ou de la suspension de certains comptes en ligne de l'Agence lorsque des identifiants de connexion ont été *trouvés sur le Web invisible*...

18. Quelles mesures prévoyez-vous que l'Agence prendra en réponse à ces types d'événements et comment l'Agence devrait-elle communiquer ses mesures dans de telles circonstances?

- MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : informer les médias (la télévision, la radio, la presse écrite), informer les personnes touchées, diffuser sur les médias sociaux, etc.

19. Vous sentez-vous plus ou moins confiant quant à la capacité de l'Agence à protéger vos renseignements personnels lorsque l'Agence communique au sujet de ces événements? Cela dépend-il de la façon dont ils communiquent et de ce qu'ils ont à dire?

Expériences liées au service (15 minutes)

La dernière chose dont j'aimerais parler est votre récente expérience en matière de service à l'Agence.

20. Au cours des dernières années, quelqu'un a-t-il interagi avec l'Agence, pour une raison autre que la production de votre déclaration de revenus?

- MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : pour demander des renseignements, pour obtenir des formulaires ou des guides, pour répondre à une demande de renseignements de l'Agence, etc.

21. Comment avez-vous communiqué avec l'ARC?

- MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : Mon dossier, le site Web, les médias sociaux, le téléphone, en personne, la poste.

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, 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 L'IMPRESSION EST PRÉFÉRABLE, DEMANDEZ POURQUOI.

22. En raison de la pandémie, est-ce que quelque chose a changé en ce qui concerne la façon dont vous interagissez avec l'Agence? Cela comprend tout ce qui concerne la communication avec l'Agence, la recherche de renseignements, la réalisation de transactions, etc. Si oui, comment? Pensez-vous que cela va continuer maintenant que nous sommes sortis de la pandémie? Si non, pourquoi? Y a-t-il d'autres façons dont vous aimeriez interagir avec l'Agence?

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

23. Quelles sont les caractéristiques du service qui sont les plus importantes pour vous lorsque vous interagissez avec l'Agence, que ce soit par téléphone, par la poste, en personne ou par l'intermédiaire de Mon dossier?

- MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : le temps d'attente, les connaissances du personnel, le sentiment d'importance et de respect, l'obtention de la réponse dont vous avez besoin ou la résolution de votre problème, etc.
- Qu'est-ce que l'Agence pourrait changer pour rendre le service à la clientèle plus fluide et harmonieuse lorsqu'il s'agit de gérer vos impôts et vos prestations ?

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

24. Comment décririez-vous votre expérience globale... A-t-elle répondu à vos attentes, les a-t-elle dépassées ou n'a-t-elle pas été à la hauteur? Et pourquoi?

- CHERCHEZ À EN CONNAÎTRE LES RAISONS.

25. Qu'avez-vous pensé des agents de l'ARC quant à la façon dont ils vous ont servi?

- MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : le personnel fait preuve d'empathie; vous vous êtes senti valorisé et respecté; le personnel a été serviable.

26. 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?

27. Avez-vous l'impression que le service à la clientèle de l'ARC s'améliore, se dégrade ou reste à peu près le même?

28. Pensez-vous que l'Agence en fait assez pour s'assurer que ses services sont également offerts à tous les Canadiens? Si ce n'est pas le cas, pourquoi pas, et que pourrait faire l'Agence pour régler ce problème?

Segment d'observation : 60 minutes

Comme nous en avons discuté, l'une des responsabilités de l'Agence est d'assurer l'observation du régime fiscal du Canada. Pour le reste de cette séance, nous allons discuter du régime fiscal et des questions liées à l'observation...

A. Observation fiscale (10 minutes)

1. L'impôt que les Canadiens payent est basé sur le total des revenus divulgué volontairement au gouvernement. Pensez-vous que la plupart des gens suivent les règles fiscales et paient leur juste part d'impôt? [SOYEZ CONCIS; N'APPROFONDISSEZ PAS LE SUJET]
2. Quelle incidence, s'il y a lieu, les gens qui ne respectent pas les règles fiscales et qui ne paient pas leur juste part d'impôt ont-ils sur... le pays, sur l'Agence ou sur vous personnellement?
3. 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

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

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?

- CHERCHEZ À EN CONNAÎTRE LES RAISONS.
4. Si l'on met de côté ceux qui commettent volontairement une fraude fiscale, quels sont les facteurs qui pourraient expliquer qu'une personne ne respecte pas ses obligations fiscales?
 - MESSAGES, SI NÉCESSAIRE : la mauvaise compréhension des règles et des règlements; les erreurs de bonne foi et les erreurs de déclaration; les obstacles et les défis liés à la production de déclarations et à la production de rapports, par exemple, la faible littératie financière, le manque de renseignements, la complexité et la confusion en ce qui concerne le régime fiscal; l'incapacité à respecter ses obligations en raison de circonstances indépendantes de la volonté, par exemple, les problèmes de santé ou les difficultés financières.
 5. En pensant à votre situation fiscale personnelle, qu'est-ce qui, le cas échéant, ferait en sorte qu'il soit plus facile pour vous ou d'autres personnes que vous connaissez de respecter vos obligations fiscales? ATTENDEZ UNE PREMIÈRE RÉTROACTION, PUIS SONDEZ. Serait-il utile de recevoir des rappels de l'Agence pour commencer à préparer vos documents fiscaux? Qu'en est-il des renseignements annuels sur les mesures que vous devez prendre pour produire votre déclaration de revenus?

B. Exécution et transparence (15 minutes)

6. Comme vous le savez peut-être, l'Agence est en train de valider certains paiements de prestations liés à la COVID-19. Les personnes qui ont reçu des prestations liées à la COVID-19, mais qui n'y étaient pas admissibles, pourraient être tenues de rembourser le montant total. Que pensez-vous de cela? Est-ce juste? Est-ce le bon plan d'action? SOYEZ ATTENTIFS AUX DIFFÉRENCES ENTRE LES BÉNÉFICIAIRES ET LES NON-BÉNÉFICIAIRES.
7. Selon vous, à quel point l'ARC est-elle efficace pour trouver les personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt et régler ces cas?
 - CHERCHEZ À EN CONNAÎTRE LES RAISONS.
8. Croyez-vous que l'Agence traite tout le monde de façon égale lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations fiscales? Veuillez préciser.
 - QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : « petit gibier » par rapport au « gros gibier ».
9. Si l'Agence constate une erreur, une déclaration de revenus corrigée, y compris un remboursement révisé ou un montant dû, est automatiquement envoyée au contribuable... Si vous receviez un tel avis, seriez-vous sûr que l'Agence a correctement décelé un problème lié à votre déclaration?
10. À votre connaissance, quels types d'interventions sont à la disposition de l'Agence pour régler les cas d'inobservation?

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- **MESSAGES, SI NÉCESSAIRE** : les examens, les vérifications, le recouvrement des dettes, les enquêtes criminelles.

En ce qui concerne les vérifications, je sais que l'idée d'être vérifiée par l'Agence peut susciter la peur et l'anxiété chez certaines personnes.

11. Faites-vous confiance à l'Agence pour effectuer une vérification avec exactitude et équité?
12. Que savez-vous des vérifications effectuées par l'Agence? **SONDEZ POUR VOIR SI LE MANQUE DE CONNAISSANCES ALIMENTE LA CRAINTE D'UNE MANIÈRE OU D'UNE AUTRE.**
13. Aimerez-vous en savoir plus sur la façon dont l'Agence applique les lois fiscales et sur la réussite de ses programmes de vérification?
 - **SONDEZ LES RAISONS DU POURQUOI ET DU POURQUOI PAS?**
14. Si vous étiez au courant des pratiques d'exécution de l'Agence, auriez-vous une plus grande confiance dans le fait que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt?

C. Économie clandestine (15 minutes)

Passons à une autre question.

15. Qui a entendu l'expression « l'économie clandestine »? Juste un rapide vote à main levée... [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]
16. Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit lorsque vous entendez l'expression « l'économie clandestine »? Pouvez-vous donner des exemples de ce que cela comprend?

SI NÉCESSAIRE : Clarifiez la différence entre le « marché noir » et « l'économie clandestine ». Le marché noir fait référence aux activités commerciales illégales et l'économie clandestine aux activités commerciales légales qui ne sont pas déclarées aux fins de l'impôt.

Selon l'Agence, l'économie clandestine comprend les transactions économiques qui ne sont pas déclarées ou qui sont sous-déclarées, ce qui entraîne le non-respect des lois fiscales. Concrètement, il pourrait s'agir de payer pour un service en argent comptant afin d'éviter de payer la taxe de vente ou de vendre des produits ou des services que vous ne déclarez pas dans votre déclaration de revenus.

17. Selon vous, quels facteurs contribuent à la participation à l'économie clandestine au Canada?
 - **MESSAGE, SI NÉCESSAIRE** : les impôts élevés, les impôts injustes, les obligations fiscales onéreuses, le manque d'exécution, le chômage...
18. La participation à l'économie clandestine est-elle devenue plus acceptable socialement au fil du temps? Si oui, pourquoi?
19. De quelle façon, le cas échéant, l'économie clandestine a-t-elle une incidence sur le Canada? **ATTENDEZ LES PREMIÈRES RÉPONSES, PUIS POSEZ LA QUESTION SUIVANTE** : Qu'en est-il de la

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

croissance économique du Canada et des services et prestations du gouvernement offerts aux Canadiens? Sont-ils touchés par l'économie clandestine?

- QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT : entraîne une baisse des recettes fiscales, mine la confiance dans le régime fiscal, nuit à la compétitivité des entreprises « honnêtes »...

20. Selon vous, quelle est la probabilité que les personnes qui participent à l'économie clandestine se font prendre par l'Agence? Selon vous, pourquoi est-ce probable ou improbable?

- QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : Certains sont-ils plus susceptibles d'être pris que d'autres, par exemple, les « petits gibiers » par rapport aux « gros gibiers »?

21. Selon vous, que peut faire l'Agence pour gérer efficacement l'économie clandestine?

22. Pensez-vous que la réduction de la participation à l'économie clandestine est une priorité pour l'Agence? Veuillez préciser.

D. Observation à l'étranger (10 minutes)

Nous venons de parler d'une façon dont certaines personnes évitent de payer des impôts... Maintenant, je veux passer à un sujet connexe...

23. Qu'avez-vous entendu récemment dans les médias au sujet des paradis fiscaux à l'étranger?

[AU BESOIN, EXPLIQUEZ : Les paradis fiscaux à l'étranger sont des pays ou des endroits où l'impôt des sociétés est faible ou inexistant qui permettent aux non-résidents de créer des entreprises. De plus, les paradis fiscaux limitent habituellement la divulgation publique au sujet des entreprises et de leurs propriétaires. Cela les rend attrayants pour les contribuables canadiens ou les entreprises qui souhaitent dissimuler leurs revenus pour éviter de payer l'impôt sur le revenu au Canada.]

24. 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?

25. Pensez-vous que l'ARC en fait assez pour enrayer ce type d'inobservation à l'étranger? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?

26. Comment l'Agence pourrait-elle mieux traiter cette situation? Et que voulez-vous savoir au sujet des activités ou des efforts de l'Agence pour empêcher les particuliers et les entreprises de dissimuler leurs revenus à l'étranger?

E. Divulgations volontaires et paiement de dettes (10 minutes)

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. En déclarant volontairement, les contribuables évitent les poursuites judiciaires ou les pénalités qui seraient imposées si l'Agence avait trouvé le problème, mais ils doivent tout de même payer tout impôt supplémentaire dû, plus les intérêts, qui découlent de la correction.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

27. Quelles sont vos impressions à l'égard de ce programme? Quels en sont les avantages? Quels en sont les inconvénients?
28. Quelles options les contribuables devraient-ils avoir lorsqu'il s'agit de payer les montants d'impôt dus à l'Agence? Les options devraient-elles être différentes en fonction du montant dû ou de la situation financière de la personne – un gros gibier par rapport au petit gibier?
29. Seriez-vous surpris de savoir que l'Agence n'adopte pas une approche universelle pour payer les impôts dus? En fait, l'Agence adapte son approche en fonction des circonstances des particuliers. [SI L'ON VOUS DEMANDE QUELLES SONT LES APPROCHES, DITES : PAR EXEMPLE, L'AGENCE OFFRE DES RÉGIMES DE PAIEMENT, DANS CERTAINS CAS, ELLE PEUT RENONCER AUX INTÉRÊTS OU AUX PÉNALITÉS.]
30. Vous attendez-vous à ce que l'Agence communique ce genre de message aux Canadiens? Le fait de connaître cette pratique change-t-il votre perception de l'Agence d'une manière ou d'une autre? Si oui, comment?

Segments de service et d'observation : 5 minutes**Conclusion**

Nous en sommes maintenant à la fin de la discussion. Je n'ai pas d'autres questions à vous poser. Y a-t-il quelque chose d'autre que vous aimeriez mentionner? Avez-vous un dernier commentaire ou une dernière suggestion à faire sur les sujets abordés ce soir?

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

Au nom de l'Agence, je tiens à vous remercier de votre temps et de votre participation ce soir.

2.2.2: PME/INTERMÉDIAIRES

Introduction (5 minutes)

→ Présentez le modérateur/firme et souhaitez la bienvenue aux participants au groupe de discussion.

- Je vous remercie de votre participation.
- Ce soir, nous effectuons une recherche au nom de l'Agence du revenu du Canada.
- Le but de la recherche de ce soir est d'étudier les enjeux liés à l'Agence et au régime fiscal canadien. **POUR LES GROUPES DE MONTRÉAL, SOULIGNEZ QUE LA DISCUSSION EST AU SUJET DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA ET NON DE REVENU DU QUÉBEC.**
- La discussion durera 90 minutes (1 ½ heure).

→ Décrivez le groupe de discussion.

- Il s'agit d'une discussion en table ronde.
- Mon travail consiste à animer la discussion, en veillant à ne pas dévier du sujet et à respecter le temps alloué. Je n'ai aucun intérêt particulier à l'égard du contenu abordé ni aucune connaissance de ce contenu.
- Votre travail consiste à faire part de vos opinions. Il n'y a pas de bonne ni de mauvaise réponse.
- J'aimerais entendre tout le monde pour que nous ayons un éventail d'opinions.
- J'essaierai de faire appel à vous, mais n'hésitez pas à lever la main si vous voulez contribuer à la discussion.

→ Explications.

- Les commentaires sont traités de façon confidentielle.
 - Tout ce que vous direz au cours de cette séance demeurera confidentiel.
 - Notre rapport résume les conclusions, mais ne mentionne aucun nom.
 - Nous vous encourageons à ne pas fournir de renseignements pouvant vous identifier.
- Vos réponses n'auront aucune incidence sur vos interactions avec le gouvernement du Canada.
- La séance sera enregistrée sur vidéo. L'enregistrement demeurera en notre possession et ne sera pas divulgué à quiconque, même au gouvernement du Canada, sans votre consentement écrit.
 - L'enregistrement servira à rédiger un rapport et à vérifier les commentaires.
- Des représentants de l'Agence qui participent à ce projet observeront en personne la séance de ce soir.
 - Objectif : Superviser le processus de recherche et voir directement vos réactions. Les représentants ne connaissent que vos prénoms.

→ Des questions?

→ Présentation des participants à la table ronde : Commençons par la présentation de tous les participants.

Opinions générales (20 minutes)

Comme je l'ai mentionné, nous allons parler ce soir du régime fiscal du Canada et de l'Agence. Une chose que vous avez tous en commun est que vous êtes tous des [décideurs au sein de petites entreprises, des fiscalistes qui travaillent avec des particuliers ou de petites entreprises clientes relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie]. Et c'est à ce titre, dans le cadre de fonctions professionnelles, que nous aimerions aborder diverses questions avec vous. **AU BESOIN, RAPPELEZ AUX PARTICIPANTS QUE L'ACCENT EST MIS SUR LE CÔTÉ OPÉRATIONNEL DE LEURS INTERACTIONS AVEC L'AGENCE.**

29. Pour commencer... dans le cadre vos fonctions professionnelles [PME : de décideurs pour une petite entreprise/INTERMÉDIAIRES FISCAUX : de fiscalistes], quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit lorsque vous pensez à l'Agence? Pourquoi?

- SUGGÉRER CES RÉPONSES, S'ILS NE SONT PAS MENTIONNÉS : digne de confiance, transparent.
- SUGGESTIONS, SI NÉCESSAIRE : juste, transparente, utile, intimidante.

30. Quelle est votre impression générale de l'Agence? 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 ou dans la moitié supérieure? Pourquoi? **AU BESOIN, RAPPELEZ AUX PARTICIPANTS QUE L'ACCENT EST MIS SUR LE CÔTÉ OPÉRATIONNEL DE LEURS INTERACTIONS AVEC L'AGENCE.**

- SONDEZ LES RAISONS QUI INFLUENCENT LEURS IMPRESSIONS ET PRÊTEZ ATTENTION À TOUTE MENTION DE LA PANDÉMIE ET DU RÔLE DE L'AGENCE DANS LE VERSEMENT DES PRESTATIONS LIÉES À LA COVID-19.
- SI LA PANDÉMIE EST MENTIONNÉE, DEMANDEZ POURQUOI ET COMMENT ELLE A INFLUENCÉ LEUR POINT DE VUE SUR L'AGENCE.

Comme pour les particuliers, les organisations peuvent parfois acquérir une « réputation ». Laissant de côté la question de savoir si cette réputation est méritée ou non...

31. Comment termineriez-vous la phrase suivante : « L'Agence a la réputation d'être... ». Pourquoi?

- DEMANDEZ DES RAISONS ET DES EXEMPLES.

32. Peu importe la façon dont vous vous sentez à l'égard de l'Agence, qu'est-ce que l'Agence [FAITES UNE ROTATION DE L'ORDRE DANS LES GROUPES : fait bien ou doit améliorer]?

33. AJUSTEZ SI LA RÉPONSE « DIGNE DE CONFIANCE » A ÉTÉ MENTIONNÉE À LA QUESTION DEUX : d'après votre expérience personnelle ou d'après ce que vous avez pu voir, lire ou entendre, dans quelle mesure l'Agence est-elle digne de confiance? Nous utiliserons une autre échelle, où l'on trouve d'un côté « pas du tout digne de confiance » et de l'autre « très digne de confiance »... où vous situeriez-vous? Pourquoi?

- DEMANDEZ LES RAISONS OU LES ÉLÉMENTS QUI INFLUENCENT LEURS IMPRESSIONS.

34. En vous concentrant sur les dernières années, y a-t-il quelque chose qui, à votre avis, a eu une incidence sur votre confiance à l'égard de l'Agence? Si oui, quoi et comment?
- EXPLOREZ SI CONFIANCE A RENFORCÉ OU AFFAIBLI.
 - DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS DE FOURNIR DES PREUVES OU DES EXEMPLES DE MESURES PRISES PAR L'AGENCE : le service plus empathique; l'augmentation des enquêtes sur l'évasion fiscale soupçonnée; les divulgations proactives de renseignements liés à des atteintes aux données; la retenue des remboursements d'impôt des personnes qui ont reçu des prestations liées à la COVID-19, mais qui n'étaient pas admissibles...

Segment sur le service : 60 minutes

A. Modernisation [15 minutes]

8. En mettant de côté votre point de vue sur l'Agence pendant un moment, à quoi ressemblerait une organisation fiscale moderne? Quels mots utiliseriez-vous pour décrire une organisation fiscale moderne?
- SUGGÉREZ CES RÉPONSES, SI NÉCESSAIRE : dynamique, souple, axée sur l'équipe, axée sur le client, diversifiée, axée sur les tâches, axée sur la technologie, etc.
9. AJUSTEZ SI LA RÉPONSE « MODERNE » A ÉTÉ MENTIONNÉE À LA QUESTION UN : quel type d'organisation est l'Agence? Diriez-vous qu'il s'agit plutôt d'une organisation « traditionnelle » ou d'une organisation « moderne »? CHANGEZ L'ORDRE DANS LEQUEL APPARAÎT LE MOT « TRADITIONNELLE » ET « MODERNE » DANS LA QUESTION LORSQUE VOUS POSEZ LA QUESTION AUX DIFFÉRENTS GROUPES. Pourquoi?
- DEMANDEZ LES RAISONS DERRIÈRE LEURS IMPRESSIONS.

Le monde dans lequel nous vivons est en constante évolution en raison de l'essor des communications mobiles, des médias sociaux, de l'économie à la demande et l'économie collaborative, ainsi qu'en raison des développements encore plus récents en matière d'intelligence artificielle. En tant qu'administrateur du régime fiscal du Canada, l'Agence reconnaît qu'elle doit s'adapter à un monde en évolution.

10. Dans le cadre de ses efforts visant à améliorer les services offerts aux Canadiens, l'application de la loi fiscale et les opérations générales, l'Agence adopte des processus modernes et de nouvelles technologies. Pensez-vous que c'est une bonne ou une mauvaise idée pour l'Agence de tirer parti de nouvelles technologies, comme l'intelligence artificielle, pour appuyer les décisions administratives ou pour améliorer la prestation de services? AU BESOIN : L'intelligence artificielle désigne généralement *la simulation de* l'intelligence humaine par des machines... un système informatique conçu pour apprendre rapidement, raisonner et prendre des décisions en imitant la réflexion humaine.
- DEMANDEZ LES RAISONS DERRIÈRE LEURS IMPRESSIONS.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

- ⇒ Soyez à l'écoute des considérations : seulement si l'utilisation est transparente; seulement si l'utilisation présente un avantage d'intérêt public évident; seulement si les humains examinent les décisions et les résultats; seulement si les renseignements personnels sont protégés, etc.
- ⇒ Soyez à l'écoute des différences dans les points de vue en fonction de ce qui est mis à profit : y a-t-il un plus grand intérêt d'utiliser ces outils pour attraper les fraudeurs fiscaux que pour améliorer l'efficacité opérationnelle générale? SUGGÉREZ CES RÉPONSES AU BESOIN : pour une expérience de service à la clientèle harmonieuse, une rétroaction sur les services, pour assurer que plus de Canadiens utilisent les services...

B. Production de déclarations de revenus et services en ligne [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 :

35. En règle générale, à quelle fréquence communiquez-vous ou interagissez-vous avec l'Agence ? Cela pourrait être pour n'importe quelle raison. De plus, cela comprend également la visite du site Web de l'Agence. [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES EN UTILISANT L'ÉCHELLE SUIVANTE : JAMAIS, RAREMENT, PARFOIS, SOUVENT]
36. Est-ce que quelqu'un fait affaire avec une personne à l'extérieur de son entreprise, comme un comptable ou un fiscaliste, dans le cadre des certaines interactions ou transactions avec l'Agence? Si oui, pourquoi? Quels types de choses font-ils en votre nom?
 - SUGGÉREZ CES RÉPONSES AU BESOIN : IMPÔTS DES SOCIÉTÉS, DÉCLARATIONS DE LA TPS/TVH, RETENUES À LA SOURCE.
 - DEMANDEZ-LEUR POURQUOI ILS FONT AFFAIRE AVEC UN INTERMÉDIAIRE FISCAL DANS LE CADRE DE LEURS INTERACTIONS AVEC L'AGENCE.
37. Quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face en tant que petites entreprises lorsque vous faites affaire avec l'Agence?

INTERMÉDIAIRES :

38. Quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face lorsque vous interagissez avec des clients qui sont des petites entreprises sur des questions liées à l'impôt?
39. En pensant à vos clients qui sont des petites entreprises, quels sont, selon vous, les plus grands défis auxquels ils font face lorsqu'ils font affaire avec l'Agence?
40. Qu'est-ce que l'Agence peut faire, le cas échéant, pour améliorer sa relation avec les petites entreprises?

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations
qualitatives

41. Dans le cadre de votre travail, quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face en tant qu'intermédiaire fiscal lorsque vous faites affaire avec l'Agence?

Comme vous le savez probablement, la cryptomonnaie est un phénomène relativement nouveau qui a des répercussions fiscales.

42. Est-ce que quelqu'un réalise des activités ou des transactions liées aux cryptoactifs lorsqu'il gère les affaires de ses clients [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]. Un exemple de cryptoactif serait la cryptomonnaie, comme le bitcoin.

43. Avez-vous l'impression d'avoir des renseignements sur la façon dont l'Agence traite les cryptomonnaies et les obligations fiscales pour produire des déclarations de revenus pour les clients qui ont des cryptoactifs? Si ce n'est pas le cas, de quel type de renseignements avez-vous besoin de la part de l'Agence et comment aimeriez-vous les recevoir?

TOUS :

44. Trouvez-vous que le processus de production des déclarations de revenus des entreprises est plus facile ou plus difficile depuis quelques années? Pourquoi?

- TENTEZ D'OBTENIR DES IMPRESSIONS ET DES EXEMPLES : IMPÔTS DES PARTICULIERS/IMPÔTS SUR LE REVENU DES SOCIÉTÉS T2, TPS-TVH, PAIE, ETC.

45. Est-ce que quelqu'un utilise le service en ligne de l'Agence, le service Mon dossier d'entreprise ou le service Représenter un client?

S'ILS SONT INSCRITS :

- ⇒ De façon générale, que pensez-vous de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client?
- ⇒ À quelle fréquence l'utilisez-vous?
- ⇒ À quoi vous sert-il généralement?
- ⇒ Y a-t-il quelque chose que vous ne pouvez pas faire dans Mon dossier d'entreprise/Représenter un client que vous aimeriez pouvoir faire?
- ⇒ **INTERMÉDIAIRES SEULEMENT:** D'après votre expérience, diriez-vous que le service Représenter un client rend le processus de respect des obligations de déclaration de revenus de vos client plus ou moins un fardeau (ou sans impact) ? Pourquoi (qu'y a-t-il dans le service Représenter un client qui rend le respect des obligations fiscales plus facile / plus difficile) ?

SI NON :

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

C. Protection des renseignements personnels [15 minutes]

La protection des renseignements personnels des contribuables est une priorité pour l'ARC.

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

46. Croyez-vous que [PME : vos renseignements d'entreprise/INTERMÉDIAIRES : les renseignements d'entreprise de vos clients] sont en sécurité avec l'Agence? EN CAS DE DOUTES : Quelles préoccupations ou quelles questions avez-vous?

47. Votre confiance dans la capacité de l'Agence à assurer la sécurité de [PME : vos renseignements d'entreprise/INTERMÉDIAIRES : des renseignements d'entreprise de vos clients] a-t-elle augmenté ou diminué au fil des ans?

48. Êtes-vous au courant des mesures ou des mesures de protection utilisées par l'Agence pour assurer la sécurité des renseignements du contribuable?

SUGGESTIONS, SI NÉCESSAIRE : l'authentification en deux étapes, les alertes de compte [les avis par courriel].

49. Estimez-vous que l'Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité dans le régime fiscal? Si non, pourquoi?

PME :

50. Si vous pensiez que votre entreprise pourrait avoir été touchée par des activités frauduleuses entourant vos déclarations de revenus ou votre identité auprès de l'Agence, où iriez-vous pour trouver des renseignements ou des conseils sur ce qu'il faut faire?

TOUS :

51. Pensez-vous que l'Agence fait un bon travail lorsque vient le temps d'expliquer son fonctionnement aux entreprises canadiennes? Est-elle ouverte et transparente quant à ses procédures? Si non, pourquoi? DEMANDEZ DES EXEMPLES.

À l'occasion, l'Agence a rencontré des vulnérabilités dans ses bases de données fiscales. Certains d'entre vous se souviennent peut-être de l'incident d'« Heartbleed » survenu il y a quelques années ou de la suspension de certains comptes en ligne de l'Agence lorsque des identifiants de connexion ont été *trouvés sur le Web invisible...*

52. Quelles mesures pensez-vous que l'Agence prendra en réponse à ces types d'événements et comment l'Agence devrait-elle communiquer ses mesures dans de telles circonstances?

- SUGGESTIONS, SI NÉCESSAIRE : informer les médias (la télévision, la radio, la presse écrite), informer les personnes touchées, diffuser sur les médias sociaux, etc.

53. Vous sentez-vous plus ou moins confiant quant à la capacité de l'Agence à protéger [PME : vos renseignements d'entreprise/INTERMÉDIAIRES : les renseignements d'entreprise de vos clients] lorsque l'Agence communique au sujet de ces événements? Cela dépend-il de la façon dont l'Agence communique et de ce qu'elle a à dire?

D. Expériences liées au service [15 minutes]

La dernière chose dont j'aimerais parler est votre récente expérience en matière de service à l'Agence.

54. Comment communiquez-vous généralement avec l'Agence?
55. Quelles sont les raisons les plus courantes pour lesquelles vous [PME : ou votre entreprise] communiquez ou interagissez avec l'Agence [INTERMÉDIAIRES : au nom de vos clients]?
56. 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 accessibles sur le site Web de l'Agence ou pouvaient être téléchargés 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 L'IMPRESSIION EST PRÉFÉRABLE, DEMANDEZ POURQUOI.
57. En raison de la pandémie, est-ce que quelque chose a changé en ce qui concerne la façon dont vous [PME : ou votre entreprise] communiquez avec l'Agence ou interagissez avec celle-ci [INTERMÉDIAIRES : au nom de vos clients]? Cela comprend tout ce qui concerne la communication avec l'Agence, la recherche de renseignements, la réalisation de transactions, etc. Si oui, comment? Pensez-vous que cela va continuer maintenant que nous sommes sortis de la pandémie? Si non, pourquoi? Y a-t-il d'autres façons dont vous aimeriez interagir avec l'Agence?
58. Quelles sont les caractéristiques du service qui sont les plus importantes pour vous lorsque vous interagissez avec l'Agence, que ce soit par téléphone, par la poste, en personne ou par l'intermédiaire de Mon dossier?
- SUGGESTIONS, SI NÉCESSAIRE : le temps d'attente, les connaissances du personnel, le sentiment d'être important et d'être respecté, l'obtention de la réponse dont vous avez besoin ou la résolution de votre problème, etc.
- En pensant toutes les fois où vous avez interagi avec l'Agence [INTERMÉDIAIRES : au nom de votre client] au cours des dernières années...
59. Comment décririez-vous votre expérience globale? A-t-elle répondu à vos attentes, les a-t-elle dépassées ou n'a-t-elle pas été à la hauteur? Pourquoi?
- CHERCHEZ À EN CONNAÎTRE LES RAISONS.
60. Qu'avez-vous pensé des agents de l'ARC quant à la façon dont ils vous ont servi?
- SUGGESTIONS, SI NÉCESSAIRE : le personnel fait preuve d'empathie; vous vous êtes senti valorisé et respecté; le personnel a été serviable.
61. Avez-vous l'impression que le service à la clientèle de l'ARC s'améliore, se dégrade ou reste à peu près le même?
62. Les données d'un sondage récent mené par l'Agence montrent que [PME : les entreprises] [INTERMÉDIAIRES : les intermédiaires fiscaux] qui opèrent pour 10 ans ou plus ont tendance à évaluer l'ARC plus positivement pour différents attributs de service. Pourquoi pensez-vous que c'est le cas? D'après votre expérience, quels facteurs pourraient expliquer ces tendances ?

63. Pensez-vous que l'Agence en fait assez pour s'assurer que ses services sont accessibles à tous les Canadiens? Si ce n'est pas le cas, expliquez pourquoi. Que pourrait faire l'Agence pour régler ce problème?

Segment sur l'observation : 60 minutes

Pour le reste de cette séance, nous allons discuter des questions liées à l'observation, mais avant de le faire, j'aimerais vous poser une question générale au sujet du régime fiscal du Canada.

A. Observation fiscale [25 minutes]

64. Lorsque vous pensez au régime fiscal du Canada, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit? Quels mots utiliseriez-vous pour le décrire?
- SUGGESTIONS, SI NÉCESSAIRE : juste/injuste, facile à comprendre/compliqué, progressif ou gradué
65. Qu'est-ce que signifie pour vous l'expression « observation » dans le contexte du régime fiscal du Canada?

Passons maintenant à l'Agence :

66. L'Agence aborde son travail en partant du principe que la plupart des gens sont honnêtes et respecteront leurs obligations fiscales, pourvu qu'on leur en donne la chance et qu'on leur fournisse les bons services. Croyez-vous qu'il s'agit d'une approche judicieuse? Expliquez pourquoi.
67. Quel rôle l'Agence devrait-elle jouer pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales?
68. Est-ce que quelqu'un est au courant des produits ou des services offerts par l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations fiscales? DEMANDEZ DES EXEMPLES. Selon vous, quels types de produits ou de services seraient utiles aux petites entreprises?
69. En ce qui concerne les impôts, les gens peuvent « éviter » de payer de l'impôt en trichant de façon délibérée, ou « échapper » à leurs obligations fiscales en profitant des échappatoires dans les lois fiscales et de payer moins d'impôt. Pensez-vous que l'une des deux situations a une plus grande incidence sur le reste des Canadiens qui paient leur juste part d'impôt?
- CHERCHEZ À EN CONNAÎTRE LES RAISONS.
70. Croyez-vous que l'Agence traite tout le monde de façon égale lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations fiscales? Expliquez pourquoi.
- QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : « petit gibier » par rapport au « gros gibier ».
 - Qu'est-ce qui devrait être fait pour que vous pensiez que les « gros gibiers » sont adéquatement ciblés et que l'Agence met en œuvre les mesures nécessaires pour s'assurer qu'ils paient leur « juste part » d'impôt sur le revenu?

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations qualitatives

71. 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?

- CHERCHEZ À EN CONNAÎTRE LES RAISONS.

72. En ce qui concerne l'observation et la lutte contre la fraude fiscale, pensez-vous que l'Agence améliore ses approches d'exécution de façon continue? Qu'est-ce qui vous donne cette impression?

73. 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?

74. Si vous étiez au courant des pratiques d'exécution de l'Agence, auriez-vous plus l'impression que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa part d'impôt?

75. Est-ce que quelqu'un a déjà eu à communiquer avec l'Agence pour un problème d'inobservation?

SI OUI :

- ⇒ Le problème a-t-il été réglé d'une manière satisfaisante [INTERMÉDIAIRES : pour votre client]? Si non, pourquoi?
- ⇒ POSEZ PLUS DE QUESTIONS SI UN PARTICIPANT N'EST PAS SATISFAIT/SI NÉCESSAIRE : Le cas, a-t-il été traité avec respect et exactitude?
- ⇒ Comment l'Agence pourrait-elle mieux soutenir [les petites entreprises/vos clients] lorsqu'elles traitent des problèmes d'inobservation?

B. Économie clandestine [15 minutes]

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

76. Qui connaît le terme « économie clandestine »? Pouvez-vous donner des exemples de ce que cela comprend?

SI NÉCESSAIRE : Clarifiez la différence entre le « marché noir » et « l'économie clandestine ». Le marché noir fait référence aux activités commerciales illégales et l'économie clandestine aux activités commerciales légales qui ne sont pas déclarées aux fins de l'impôt.

77. Pensez-vous que certaines industries ou certains secteurs sont plus susceptibles de contribuer à l'économie clandestine? Dans l'affirmative, lesquels et pourquoi?

78. Au cours des dernières années, pensez-vous que l'économie clandestine au Canada a augmenté, diminué ou est demeurée à peu près la même? Pourquoi dites-vous cela?

- DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS DE FOURNIR DES PREUVES.

79. La participation à l'économie clandestine est-elle devenue plus acceptable socialement au fil du temps? Si oui, pourquoi?

80. Selon vous, quelle est la probabilité que les personnes qui participent à l'économie clandestine se font prendre par l'Agence? Selon vous, pourquoi est-ce probable ou improbable?

- QUESTION D'APPROFONDISSEMENT : Certains sont-ils plus susceptibles d'être pris que d'autres, par exemple, les « petits gibiers » par rapport aux « gros gibiers »?

81. Selon vous, que peut faire l'Agence pour gérer efficacement l'économie clandestine?

Une recherche menée pour l'Agence en 2021-2022 a révélé que [PME : 30 % des petites et moyennes entreprises/INTERMÉDIAIRES : 50 % des intermédiaires fiscaux] estiment que les efforts déployés par l'Agence pour réduire la fraude fiscale des entreprises sont efficaces.

82. Qu'en pensez-vous? Êtes-vous d'accord? Expliquez pourquoi.

C. Observation à l'étranger (15 minutes)

Nous venons de parler d'une des façons dont certaines personnes évitent de payer des impôts... Maintenant, je veux passer à un sujet connexe...

83. Qu'avez-vous entendu récemment dans les médias au sujet des paradis fiscaux à l'étranger?

[AU BESOIN, EXPLIQUEZ : Les paradis fiscaux à l'étranger sont des pays ou des endroits où l'impôt des sociétés est faible ou nul qui permettent aux non-résidents de créer des entreprises. De plus, les paradis fiscaux limitent habituellement la divulgation publique de renseignements au sujet des entreprises et de leurs propriétaires. Cela les rend attrayants pour les contribuables canadiens ou les entreprises qui souhaitent dissimuler leurs revenus pour éviter de payer l'impôt sur le revenu au Canada.]

84. 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?

85. 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 au Canada?

86. Pensez-vous que l'Agence en fait assez pour enrayer ce type d'inobservation à l'étranger? Pourquoi?

87. Comment l'Agence pourrait-elle mieux traiter cette situation? Et que voulez-vous savoir au sujet des activités ou des efforts de l'Agence pour empêcher les particuliers et les entreprises de dissimuler leurs revenus à l'étranger?

INTERMÉDIAIRES :

88. Comment percevez-vous le rôle des fiscalistes, comme vous, en ce qui concerne l'observation à l'étranger?

- ⇒ Y a-t-il des différences entre les petites entreprises ayant des comptables et les grands cabinets comptables? Pourquoi?

- ⇒ 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?

D. Divulgations volontaires et paiement de dettes [5 minutes]

(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 qui se manifestent volontairement pour corriger les erreurs ou les omissions dans leur déclaration de revenus avant que l'Agence découvre le problème. En déclarant volontairement, les contribuables évitent les poursuites judiciaires ou les pénalités qui seraient imposées si l'Agence avait trouvé le problème, mais ils doivent tout de même payer tout impôt supplémentaire dû, plus les intérêts, qui découlent de la correction.

89. Quelles sont vos impressions à l'égard de ce programme? **Quels sont les bénéfices?** Quels sont les inconvénients?
90. Quelles options les contribuables devraient-ils avoir lorsqu'il s'agit de payer les montants d'impôt dus à l'Agence? Les options devraient-elles être différentes en fonction du montant dû ou de la situation financière de la personne — un « gros gibier » par rapport au « petit gibier »?

E. INTERMÉDIAIRES SEULEMENT Cryptomonnaie [5 minutes - si le temps le permet]

Comme vous le savez probablement, la cryptomonnaie est un phénomène relativement nouveau qui a des répercussions fiscales.

91. Est-ce que quelqu'un réalise des activités ou des transactions liées aux cryptoactifs lorsqu'il gère les affaires de ses clients [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]. Un exemple de cryptoactif serait la cryptomonnaie, comme le bitcoin.
92. Avez-vous l'impression d'avoir des renseignements sur la façon dont l'Agence traite les cryptomonnaies et les obligations fiscales pour produire des déclarations de revenus pour les clients qui ont des cryptoactifs? Si ce n'est pas le cas, de quel type de renseignements avez-vous besoin de la part de l'Agence et comment aimeriez-vous les recevoir?

Segments sur le service et l'observation : 5 minutes

Conclusion

Nous en sommes maintenant à la fin de la discussion. Je n'ai pas d'autres questions à vous poser. Y a-t-il quelque chose d'autre que vous aimeriez mentionner? Avez-vous un dernier commentaire ou une dernière suggestion à faire sur les sujets abordés ce soir?

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

Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence du revenu du Canada de 2022-2023 – Constatations
qualitatives

Au nom de l'Agence, je tiens à vous remercier de votre temps et de votre participation ce soir.