



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

## **Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024 (qualitatif) Rapport final**

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

Nom du fournisseur : Phoenix SPI  
Numéro de contrat : CW2350465  
Date d'attribution : 22 février 2024  
Valeur du contrat : 169 196,22 \$ (taxes comprises)  
Date de livraison : Octobre 2024

Numéro d'inscription : POR 134-23

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

This report is also available in English.

**Canada** 

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

# Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024 (qualitatif)

## Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada  
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.  
Octobre 2024

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 paye dans les domaines suivants : les points de vue de l'Agence du revenu du Canada; la production de déclarations de revenus et les interactions avec l'Agence; les attentes en matière de service de l'Agence; et les activités liées à l'observation. Pour atteindre les objectifs, 26 groupes de discussion en personne et virtuels ont été organisés dans l'ensemble du pays. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 4 juin et le 4 juillet 2024.

This publication is also available in English under the title: 2023-2024 Annual Corporate Research (Qualitative).

### Autorisation de reproduction

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

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

**Numéro international normalisé du livre (ISBN)** : 978-0-660-73785-0

### Publications connexes (numéro d'enregistrement) :

Numéro de catalogue : Rv4-126/1-2024E-1-PDF (Final report, English)

ISBN : 978-0-660-73784-3

# Table des matières

<b>Résumé exécutif .....</b>	<b>1</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>8</b>
Contexte.....	8
Objectifs de recherche.....	8
Méthodologie.....	9
Notes aux lecteurs.....	10
<b>Constatations détaillées.....</b>	<b>10</b>
1. Impressions globales.....	10
2. Problèmes liés au service.....	26
2.1 Perceptions d'un organisme fiscal moderne.....	27
2.2 Production de déclarations de revenus.....	29
2.3 Services en ligne.....	34
2.4 Expériences de service.....	35
2.5 Protection des renseignements personnels.....	40
3. Questions liées à l'observation.....	43
3.1 Observation fiscale.....	44
3.2 Transparence et exécution.....	48
3.3 Économie clandestine.....	52
3.4 Observation à l'étranger.....	56
3.5 Cryptomonnaie.....	58
<b>Annexe .....</b>	<b>60</b>
1. Spécifications techniques.....	60
2. Instruments de recherche.....	64
2.1 Questionnaire de recrutement.....	64
2.2 Guide de discussion.....	82

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## Résumé exécutif

L'Agence 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 paye 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; et les activités liées à l'observation.

### 2. Méthodologie

Pour atteindre les objectifs, 26 groupes de discussion ont été organisés dans l'ensemble du pays. Douze groupes de discussion se sont réunis en personne, et les autres (14 groupes de discussion) se sont réunis en ligne. Des séances en personne ont eu lieu à Calgary (contribuables), à Toronto (contribuables et petites entreprises), à Montréal (contribuables et petites entreprises) et à Halifax (contribuables). Des séances en ligne ont été menées avec :

- Les contribuables résidant dans les territoires et les collectivités rurales partout au Canada.
- Intermédiaires fiscaux qui travaillent au Canada atlantique, au Québec, en Ontario, dans l'Ouest du Canada et dans les collectivités rurales.
- Les décideurs des petites entreprises qui travaillent au Canada atlantique, dans l'Ouest du Canada et dans les collectivités rurales.

Au total, 187 personnes ont participé à la recherche : 80 contribuables, 55 décideurs de petites entreprises et 48 intermédiaires fiscaux. Six séances ont été menées en français et les autres en anglais. Tous les participants ont reçu une rétribution. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 4 juin et le 4 juillet 2024.

### 3. Faits saillants

#### Impressions globales

*Les impressions générales à l'égard du gouvernement du Canada et du régime fiscal canadien étaient principalement critiques, tandis que les impressions de l'Agence variaient de mitigées à positives.*

Les impressions des participants à l'égard du gouvernement du Canada étaient axées sur ce qui a été décrit comme un écart entre les ministères et les organismes, le temps nécessaire pour mener des interactions et la difficulté à trouver des renseignements. Les impressions du régime fiscal du Canada étaient axées sur sa complexité, son manque d'équité et les taux d'imposition, qui ont été qualifiés d'élevés. Les impressions les plus importantes à l'égard de l'Agence avaient tendance à mettre l'accent sur les impôts, les contribuables décrivant régulièrement l'Agence comme un « percepteur d'impôt », et sur les lacunes liées au service attribuées à la difficulté à trouver et à comprendre les renseignements, le temps qu'il faut pour communiquer avec un agent au téléphone, l'incohérence dans la compétence des agents et le temps nécessaire pour résoudre les problèmes.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Lorsque l'accent a été mis sur les impressions générales de l'Agence, les évaluations étaient plus susceptibles d'être mitigées, en mettant l'accent sur ce que l'Agence fait bien et ne fait pas bien. L'impression de ce que l'Agence fait bien est axée sur les services numériques et le traitement efficace (les deux sont le plus souvent désignés comme des éléments qui se sont améliorés au cours des dernières années), ainsi que sur les agents des services téléphoniques respectueux et courtois. Les impressions de ce que l'Agence ne fait pas bien sont axées sur le temps nécessaire pour communiquer avec un agent à l'aide du système téléphonique et l'incohérence dans la compétence des agents (les deux sont le plus souvent désignés comme des éléments que l'Agence doit améliorer).

### Uniformité et équité, ouverture et transparence, et confiance

*De nombreux participants ne croient pas que l'Agence administre le régime fiscal de façon uniforme et équitable et estiment que l'Agence devrait être plus ouverte et transparente quant à la façon dont elle perçoit l'impôt sur le revenu et verse les prestations et les crédits d'impôt. Cela dit, l'Agence est considérée comme digne de confiance, en partie parce qu'il n'y a aucune raison de ne pas lui faire confiance.*

Les impressions divergent quant à savoir si l'Agence et ses employés administrent le régime fiscal de façon uniforme et équitable. Il y avait une impression générale que l'Agence ne le fait pas, car elle a tendance à se concentrer sur les « petits joueurs » plutôt que sur les particuliers fortunés et les grandes entreprises en ce qui concerne les efforts d'exécution. Les critiques concernant l'administration du régime fiscal par les employés étaient axées sur l'uniformité. Plus précisément, les participants ont souvent souligné leur perception selon laquelle la compétence et les connaissances des agents varient considérablement, ce qui entraîne des incohérences dans le service.

La plupart des participants croient que l'Agence peut améliorer son ouverture et sa transparence quant à la façon dont elle perçoit l'impôt sur le revenu et verse des prestations et des crédits d'impôt aux Canadiens, principalement en mettant l'accent sur ce qui suit : avoir une meilleure visibilité, utiliser un langage clair le plus souvent possible, orienter les gens davantage de façon efficace vers les renseignements et les ressources en ligne, en fournissant une liste complète des prestations et des crédits en un seul endroit pour les Canadiens, et en rendant les exigences d'admissibilité aux prestations et aux crédits aussi simples et claires que possible.

Il y a eu un accord général sur le fait que l'Agence est digne de confiance, principalement parce qu'il n'y a aucune raison de ne pas lui faire confiance. Les participants ont régulièrement ajouté que leurs expériences avec l'Agence ont été bonnes dans l'ensemble ou qu'ils n'ont pas connu de problèmes ou des difficultés qui les amèneraient à manquer de confiance. La confiance à l'égard des renseignements de l'Agence est également répandue parmi les contribuables (bien qu'elle ne soit pas inconditionnelle), et la plupart des participants ont dit que leur confiance à l'égard de l'Agence n'a pas changé au cours des dernières années. Au-delà de l'Agence, les participants ont constamment déterminé que la compétence, la responsabilisation, l'uniformité, la transparence et l'ouverture sont des éléments qui rendent une institution publique digne de confiance.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**Problèmes liés au service**

*Les services axés sur la clientèle et les services numériques étaient des caractéristiques clés d'une organisation fiscale moderne régulièrement mentionnées par les participants, et l'intelligence artificielle (IA) était perçue comme quelque chose qui peut être utilisé pour moderniser l'Agence et ses activités.*

Les descriptions des participants de ce qui constitue une organisation fiscale moderne sont le plus souvent axées sur une approche axée sur le client, en mettant l'accent sur deux choses : la prestation de services efficace et numérique et les services numériques, en ligne et automatisés. Dans l'esprit de nombreux participants, ces deux caractéristiques sont indissociables en ce sens que les services numériques sont considérés comme une condition préalable à la prestation d'un service efficace. Les caractéristiques souvent associées à un service efficace comprennent l'uniformité, la facilité d'accès, la réceptivité, la rapidité, la proactivité, la simplicité et le lien avec d'autres secteurs du gouvernement. Des exemples de services numériques « modernes » comprenaient l'aide interactive, comme les options de clavardage en direct et l'utilisation de robots conversationnels, ainsi que l'utilisation de plateformes de vidéoconférence comme Zoom pour les appels de service.

Les participants n'ont eu aucune difficulté à déterminer les façons dont l'IA pourrait être utilisée par l'Agence pour moderniser ses activités. L'amélioration de la prestation de services était de loin la façon la plus fréquemment mentionnée d'utiliser l'IA, en mettant l'accent sur l'amélioration de la rapidité du service et l'aide aux clients d'accéder plus facilement aux renseignements et aux ressources. En plus d'aider à améliorer la prestation de services, quelques participants ont suggéré que l'IA pourrait être utilisée en ce qui concerne les problèmes liés à l'observation. Cela comprenait l'utilisation de l'IA pour vérifier les erreurs en ce qui concerne les déclarations et les formulaires et pour aider à la détection de la fraude en recherchant des tendances ou des écarts dans les déclarations de revenus.

Non seulement les participants ont pu envisager des façons dont l'Agence pourrait utiliser l'IA pour se moderniser, mais ils ont également convenu que l'Agence *devrait* tirer parti de l'IA pour améliorer la rapidité du service et aider les clients à y accéder plus facilement ou trouver des renseignements et des ressources. Bien que généralisés, les avis en faveur de l'IA étaient habituellement conditionnels : il devrait être utilisé comme un mécanisme d'aide, assujéti à la surveillance humaine, et non utilisé pour réduire le personnel de l'Agence, mis en œuvre de façon progressive et transparente, et mis en œuvre en veillant à assurer la sécurité et à protéger les renseignements personnels.

**Expériences en matière de services**

*Les interactions avec l'Agence se font principalement par téléphone, qui est également le mode privilégié pour communiquer avec celle-ci, et la plupart des participants ont décrit leur expérience globale en matière de service avec l'Agence comme répondant à leurs attentes.*

Au cours des dernières années, la plupart des participants ont interagi avec l'Agence presque entièrement par téléphone. En plus d'être le moyen le plus couramment utilisé pour communiquer avec l'Agence, le téléphone a également été désigné le plus souvent comme la façon privilégiée d'interagir avec l'Agence, et quelques intermédiaires fiscaux et représentants de petites entreprises ont ajouté que ce serait leur moyen privilégié si des lignes téléphoniques de l'Agence leur étaient réservées. Les raisons les plus souvent invoquées pour préférer l'interaction par téléphone

## NON CLASSIFIÉ

### Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

comprenaient la capacité de participer au dialogue et la capacité d'explorer des questions précises plus efficacement.

La plupart des participants ont dit que leur expérience d'interaction avec l'Agence au cours des dernières années a répondu à leurs attentes, principalement parce qu'ils ont obtenu ce dont ils avaient besoin. Toutefois, les évaluations du personnel de l'Agence étaient habituellement mitigées, c'est-à-dire positives et négatives. Les impressions positives étaient axées sur la serviabilité, l'empathie, le respect et la politesse des agents, tandis que les impressions négatives étaient axées sur le manque d'uniformité dans la compétence des agents. Il y avait une impression relativement répandue que les connaissances varient d'un agent à l'autre.

Bien que le téléphone soit la voie de service privilégiée, l'utilisation des services numériques de l'Agence (Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client) est généralisée. La fréquence d'utilisation varie grandement, même si les intermédiaires fiscaux étaient plus susceptibles d'utiliser ces services quotidiennement et chaque semaine. Les impressions générales à l'égard des services numériques de l'Agence variaient de positives à très positives, les participants aux groupes de discussion soulignant régulièrement leur commodité, leur rapidité, leur convivialité et leurs caractéristiques de sécurité.

#### Protection des renseignements personnels

*Les participants étaient d'avis que leurs renseignements personnels ou d'entreprise sont en sécurité auprès de l'Agence et que l'Agence est aussi sécurisée que les institutions financières. Cela dit, il y avait des divergences d'opinions quant à savoir si l'Agence est ouverte et transparente avec les Canadiens au sujet de ses processus de traitement des données et de sécurité en ce qui concerne la protection des renseignements.*

Il y a eu un accord général sur le fait que les renseignements sont en sécurité auprès de l'Agence (et aussi sécurisés avec l'Agence qu'avec une institution financière), mais il y a des divergences d'opinions quant à savoir si l'Agence est ouverte et transparente au sujet de ses processus de traitement des données et de sécurité. Certains estiment que l'Agence est ouverte et transparente, d'autres estiment que ce n'est pas le cas, d'autres ne savaient pas, et certains estiment que l'Agence ne devrait pas être trop ouverte et transparente au sujet de ses processus, car cela pourrait compromettre la sécurité.

La plupart des participants ont déclaré qu'ils ne savaient pas si l'Agence en faisait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité et la fraude dans le système fiscal. Parmi les autres groupes, quelques-uns étaient d'avis que l'Agence en faisait assez ou supposaient qu'elle le faisait, tandis que quelques autres estimaient que l'Agence n'en faisait pas assez à cet égard. Ceux qui estiment que l'Agence pourrait en faire plus ont signalé des incidents où des employés de l'Agence ont réclamé frauduleusement la Prestation canadienne d'urgence (PCU), les politiques de travail à distance ou de travail à domicile qui pourraient mettre en péril des renseignements confidentiels, et ne jamais entendre ou voir quoi que ce soit de la part de l'Agence sur ce qu'elle fait à cet égard.

#### Questions liées à l'observation

*Il y a eu un consensus sur le fait que la plupart des gens (mais pas tous) paient leur juste part d'impôt et que l'évasion fiscale est un problème plus grave que l'évitement fiscal. De plus, l'Agence est perçue comme ayant un rôle à jouer dans l'éducation des Canadiens au sujet de l'observation fiscale et dans le fait d'aider les entreprises à en apprendre davantage sur leurs obligations fiscales.*

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Il y avait une impression généralisée que la plupart des gens paient leur juste part d'impôt, et parmi les représentants des petites entreprises et des intermédiaires, il y avait un consensus sur le fait qu'il est raisonnable pour l'Agence de procéder en supposant que la plupart des gens respecteront leurs obligations fiscales. Bien que cette perception de l'équité soit généralisée, l'attention a également été attirée sur le fait que certaines personnes ne paient pas leur juste part ou ne respectent pas leurs obligations fiscales. Cela comprenait l'opinion que la classe moyenne porte le principal fardeau lorsqu'il s'agit de payer des impôts et que certains particuliers fortunés profitent des échappatoires pour éviter de se conformer entièrement à leurs obligations fiscales.

En ce qui concerne l'inobservation, les contribuables étaient presque unanimes sur le fait que l'évasion fiscale et l'évitement fiscal ne sont pas la même chose, et que ce qui les distingue, c'est que l'évasion fiscale est illégale alors que l'évitement fiscal ne l'est pas. Presque tout le monde a indiqué que l'évasion fiscale était un problème plus sérieux ou plus grave, principalement parce qu'elle représente un mépris délibéré de la loi, alors que l'évitement fiscal n'est pas illégal. Il y avait un consensus virtuel selon lequel les contribuables devraient avoir des options pour payer les impôts qu'ils doivent à l'Agence, y compris en tenant compte du montant dû et de la situation financière d'une personne.

Lorsqu'on leur a demandé quel rôle l'Agence devrait jouer pour éduquer les Canadiens au sujet de l'observation fiscale, les contribuables ont indiqué que l'Agence devrait se concentrer sur la promotion de l'éducation fiscale, en fournissant des renseignements dans un langage simple et facile à comprendre, et en fournissant des renseignements sur l'importance de produire ses déclarations de revenus. Pour les entreprises, les représentants des petites entreprises et des intermédiaires ont indiqué que l'Agence devrait se concentrer sur la fourniture de renseignements et la réduction du fardeau associé au respect des obligations fiscales.

### Transparence et exécution

*Les opinions divergeaient quant à l'efficacité de l'Agence à trouver et à régler les problèmes d'inobservation, et la plupart des participants ne croyaient pas que l'Agence traite tout le monde de façon égale dans le traitement des cas 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. Certains participants estiment que l'Agence est au moins assez efficace à cet égard, certains estiment qu'elle n'est pas du tout efficace, et d'autres ont déclaré qu'ils ne savaient pas. Les raisons de penser que l'Agence n'est pas efficace étaient le plus souvent axées sur l'existence de paradis fiscaux et l'impression que l'Agence a tendance à concentrer ses efforts en matière d'observation sur les « petits joueurs » plutôt que sur les « gros poissons ».

La plupart des participants étaient d'avis que l'Agence ne traite pas tout le monde de la même façon lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations fiscales – précisément, on présumait que l'Agence a tendance à se concentrer sur ses activités d'exécution sur les classes moyennes et inférieures, car l'observation est plus facilement exécutoire que lorsqu'il s'agit de personnes fortunées et de grandes sociétés. Ces derniers étaient perçus comme ayant des moyens d'éviter l'observation en tirant parti des échappatoires dans le code des impôts. De plus, on présumait que ces particuliers et ces sociétés avaient les ressources financières et juridiques pour se défendre dans l'éventualité où ils seraient poursuivis par l'Agence.



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Ce qu'il faudrait faire pour faire en sorte que les participants pensent que l'Agence en fait assez pour s'assurer que ceux qui doivent de grandes sommes d'impôt sur le revenu paient leur juste part d'impôt sur le revenu comprenait la publication de statistiques pertinentes, comme le montant d'argent recouvré et les pénalités imposées, et l'identification publique de ces montants. Tirer profit des paradis fiscaux à l'étranger, attirer l'attention sur des histoires de réussite à haute visibilité et ne pas autoriser d'accords spéciaux pour les personnes reconnues coupables d'inobservation.

### Évasion fiscale et l'évitement fiscal

*Les gens sont au courant de l'économie clandestine, pensent qu'il est peu probable que ceux qui y participent se font prendre, et supposent que la réduction de la participation à l'économie clandestine n'est pas une priorité de l'Agence.*

Les participants du groupe de discussion sont au courant de l'économie clandestine et ont souvent mentionné le paiement en espèces pour des biens et des services à titre d'exemple. Selon les contribuables, le principal effet de l'économie clandestine est une érosion de l'assiette fiscale entraînant une perte de recettes fiscales. Les représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux conviennent que certaines industries ou certains secteurs sont plus susceptibles de contribuer à l'économie clandestine, et que ceux-ci ont tendance à être des secteurs propices aux opérations en espèces.

La plupart des gens pensent que la participation à l'économie clandestine est devenue plus acceptable sur le plan social au fil du temps, et il y a eu un quasi-consensus selon lequel il est peu probable que les personnes qui y participent soient prises par l'Agence. De plus, la plupart des représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux ne pensent pas que la réduction de la participation à l'économie clandestine est une priorité pour l'Agence, ajoutant parfois qu'ils ne croient pas que cela devrait être une priorité. Les raisons de penser qu'il ne s'agit pas d'une priorité pour l'Agence comprennent l'impression que le suivi de ces activités est difficile, que l'Agence manque de ressources, que l'Agence a d'autres priorités et que cela ne vaut pas la peine, car le temps et les efforts requis dépassent les avantages potentiels.

*Peu de gens ont entendu parler des paradis fiscaux à l'étranger ou des efforts déployés par l'Agence pour mettre fin à leur utilisation, et il est généralement convenu que les paradis fiscaux sont un gros problème.*

Les opinions des participants au sujet des paradis fiscaux avaient tendance à être négatives, et les participants convenaient que leur utilisation constituait un problème important, principalement en raison des montants importants d'argent à l'abri de l'impôt. 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 étaient généralement mitigés, certains ont répondu que non et d'autres ont déclaré qu'ils ne savaient pas. Les éléments que les participants aimeraient savoir au sujet des efforts déployés par l'Agence pour empêcher les particuliers et les entreprises de cacher leurs revenus à l'étranger comprenaient le montant détenu dans les paradis fiscaux, le montant des impôts perdus en raison de ceux-ci, les mesures en place pour faire respecter l'observation, les données sur efforts d'exécution et de recouvrement, les renseignements sur les incidences des paradis fiscaux sur les Canadiens, et les noms des entreprises et des particuliers qui participent à de telles activités.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**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 169 196,22 \$ (taxes comprises).

**6. Déclaration de neutralité politique**

Par la présente, j'atteste que, à titre de cadre supérieur de Phoenix Strategic Perspectives les produits livrables finaux 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 aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



---

Alethea Woods  
Président  
Phénix 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. Un examen approfondi de la méthodologie a été effectué en 2010 et, en 2011, la recherche d'entreprise annuelle (REA) a été remaniée afin d'inclure un examen de la réputation, la prestation de services, et les attitudes à l'égard de l'observation à jour. L'exercice 2011-2012 a marqué le début du nouveau cycle de la REA.

En 2013, de nouvelles questions ont été ajoutées pour examiner les expériences avec le site Web de l'Agence. Le module axé sur le service a été répété en 2013, en 2016, en 2018 et en 2020<sup>1</sup>. En 2017, le module consacré à l'observation a été réalisé pour la première fois. Il a été répété en 2019. En plus de recueillir des renseignements au moyen d'un ensemble élargi de publics cibles qui ont ajouté des petites et moyennes entreprises et des intermédiaires fiscaux à la population générale, les commentaires de ces publics dans les groupes de discussion ont été également sollicités dans le cadre de la REA pour aider à expliquer les phénomènes et les tendances dans les données du sondage.

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 REA comprend maintenant un changement de conception, où l'approche des groupes de discussion est un projet autonome afin de répondre aux tendances que l'Agence a relevées dans un ensemble plus large de recherches et de priorités organisationnelles, au besoin.

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 paye (p. ex., les intermédiaires fiscaux). Le fait de comprendre les perceptions et les attitudes de la population permet à l'Agence de déterminer des publics cibles en vue de mesures et de communications précises.

### Objectifs de recherche

Les objectifs précis de cette recherche consistaient à explorer les éléments suivants :

- Avis sur la réputation de l'Agence
- Impressions générales à l'égard de l'Agence
- Expérience de la production de déclarations de revenus
- Perceptions des interactions avec l'Agence
- Attitudes à l'égard des services et attentes en matière de service
- Attitudes à l'égard de l'observation, de l'économie clandestine et des activités connexes

---

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

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Les résultats fournissent à l'Agence de meilleurs renseignements contextuels sur les perceptions du public et des entreprises à l'égard de l'Agence au niveau stratégique en ce qui concerne la réputation auprès du public, la prestation de services et les efforts visant à encourager l'observation. Avec ces renseignements, l'Agence peut évaluer les facteurs, comme la confiance et la satisfaction à l'égard de l'Agence, contextualiser d'autres 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.

## Méthodologie

Pour atteindre les objectifs, 26 groupes de discussion en personne et en ligne ont été organisés dans l'ensemble du pays. Douze groupes de discussion se sont réunis en personne, et les autres (14 groupes de discussion) se sont réunis en ligne. Au total, 187 personnes ont participé à la recherche : 80 contribuables, 55 décideurs de petites entreprises et 48 intermédiaires fiscaux. Six séances ont été menées en français et les autres en anglais. La structure des groupes de discussion était la suivante :

Emplacement :	Méthode	Contribuables	Petites entreprises	Intermédiaires fiscaux
Calgary	En personne	2 groupes	--	--
Halifax	En personne	2 groupes	--	--
Région du Nord et régions rurales	En ligne	2 groupes	--	--
Toronto	En personne	2 groupes	2 groupes	--
Ontario	En ligne	--	--	2 groupes
Provinces de l'Atlantique	En ligne	--	1 groupe	1 groupe
Provinces de l'Ouest	En ligne	--	1 groupe	1 groupe
Montréal (français)	En personne	2 groupes	2 groupes	--
Collectivités rurales et petites collectivités	En ligne	--	1 groupe	1 groupe
Québec (français)	En ligne	--	--	2 groupes
Communautés rurales et petites communautés (français)	En ligne	--	1 groupe	1 groupe

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 4 juin et le 4 juillet 2024.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## Notes aux lecteurs

- 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.
- Les instruments de recherche se trouvent à l'[Annexe](#) ainsi que de plus amples renseignements sur les spécifications techniques de la recherche.

## Constatations détaillées

### 1. Impressions globales

Cette section rend compte des impressions générales des participants à l'égard du gouvernement du Canada<sup>2</sup>, de l'Agence, et du régime fiscal du Canada. Dans la plupart des cas, ces questions ont été examinées avec les membres des trois publics. Lorsque ce n'était pas le cas, le public cible précis avec lequel la question a été explorée est indiqué dans la description.

#### Les impressions générales à l'égard du gouvernement du Canada ont tendance à être critiques.

Les impressions générales à l'égard du gouvernement du Canada avaient tendance à être critiques. Les participants ont le plus souvent mis l'accent sur trois thèmes lorsqu'ils ont expliqué pourquoi ils avaient cette impression :

- Écart entre divers ministères et organismes.
- Nature chronophage des interactions.
- Difficulté à trouver et à obtenir des renseignements auprès des agents et sur les sites Web.

#### Écart entre divers ministères et organismes

Cela comprenait l'impression que les divers ministères et organismes du gouvernement du Canada sont « cloisonnés » les uns des autres, ne sont pas coordonnés, ne semblent pas communiquer les uns avec les autres ou échanger des renseignements, et que les interactions avec divers ministères et organismes comprennent des doublons inutiles (p. ex., « le gouvernement du Canada ne possède-t-il pas déjà ces renseignements? »).

#### Nature chronophage des interactions

Cela comprenait l'impression que le service est lent et que les interactions impliquent de longs processus interminables (p. ex., le temps d'attente pour obtenir un passeport, traiter des documents, résoudre un problème), qu'il faut beaucoup de temps pour communiquer avec un agent de service par téléphone. Il faut beaucoup de temps pour obtenir une réponse à une requête ou à une demande, et de nombreuses interactions nécessitent encore des documents au lieu d'être automatisées ou numérisées.

---

<sup>2</sup> On a explicitement demandé aux participants de se concentrer sur les divers ministères et organismes sous la responsabilité du gouvernement fédéral, et non sur le gouvernement élu de l'époque, lorsqu'ils pensent au « gouvernement du Canada ».

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Difficulté à trouver et à obtenir des renseignements auprès des agents et sur les sites Web

Cette impression s'est manifestée de plusieurs façons, notamment :

- Il est difficile de savoir par où commencer lorsqu'on cherche à obtenir des renseignements.
- Le langage et les explications sur les sites Web du gouvernement sont souvent compliqués ou imprécis.
- Les renseignements ne sont pas fournis ou offerts de façon proactive.
- Il peut y avoir un manque de transparence ou de l'opacité lorsqu'on tente d'obtenir des renseignements.
- Les renseignements des agents de service peuvent être contradictoires.
- Il est difficile de communiquer avec la bonne personne.
- Le passage des services en personne aux services en ligne est problématique pour les personnes qui ne sont pas à l'aise ou qui ne sont pas compétentes pour interagir en ligne, p. ex., les Canadiens plus âgés.

Certains participants ont attribué leur impression générale critique du gouvernement du Canada à une mauvaise gestion perçue, à l'incompétence ou au gaspillage. Cela comprenait des références précises au système de paye Phénix, à l'application mobile ArriveCAN, aux problèmes d'obtention de passeport, ainsi qu'à l'impression plus générale que les Canadiens devraient être mieux servis compte tenu de la taille du gouvernement fédéral, qu'il y a trop de bureaucratie et que la bureaucratie fédérale est trop coûteuse.

Certains participants ont exprimé des impressions mitigées à l'égard du gouvernement du Canada. Cela comprenait l'impression que les fonctionnaires font de leur mieux et qu'il peut être difficile de mettre en œuvre les politiques du gouvernement, que le service varie ou est inégal dans l'ensemble des ministères (certains faisant face à des pénuries de personnel), que le service en personne est meilleur que les services électroniques et que les programmes gouvernementaux eux-mêmes sont bons (p. ex., les prestations), mais qu'il y a des problèmes liés au volet service des interactions.

Quelques participants ont formulé des impressions positives à l'égard du gouvernement du Canada et celles-ci ont été éclairées par divers éléments, notamment :

- qu'elle soit transparente, fiable et stable;
- qu'elle soit bien organisée en ce qui concerne le service (p. ex., les heures d'ouverture, les emplacements, la souplesse relativement aux options de prestation de services);
- qu'elle offre de nombreuses ressources et beaucoup de renseignements sur ses sites Web;
- que les employés travaillent avec acharnement;
- que les interactions liées au service se sont améliorées grâce à l'automatisation et à la technologie;
- que les ministères et les organismes sont très bons par rapport aux autres pays (p. ex., ils sont impartiaux, il n'y a pas de corruption).

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**Les impressions à l'égard du régime fiscal du Canada sont en majorité des critiques.**

Les participants aux groupes de discussion avaient tendance à critiquer le régime fiscal du Canada.<sup>3</sup> Lorsqu'on leur a demandé quels mots ils utiliseraient pour décrire le régime fiscal du Canada, les participants ont couramment utilisé des expressions qui transmettent les impressions suivantes : la complexité du système, le niveau élevé d'imposition et le manque d'équité dans le système.

Complexité

En plus du mot « complexe », les expressions utilisées pour décrire la complexité perçue du régime fiscal comprenaient « compliqué », « déroutant », « pas simple », « lourd », « accablant », et « frustrant ». Quelques membres du grand public ont précisé que le système est particulièrement difficile pour les nouveaux Canadiens.

Niveau d'impôt élevé

Bien que les participants aux groupes de discussion des trois publics aient décrit les impôts comme étant élevés ou trop élevés, cette impression était plus répandue chez les contribuables que chez les représentants des petites entreprises et des intermédiaires. Cette impression a été transmise par l'utilisation d'expressions telles que « lourds », « lourdement imposé », « trop imposé », « payer trop », « surtaxé », « avide », « arnaque », « agressif », « aberrant » et « essaie d'obtenir le plus possible ». Quelques participants ont également suggéré que les Canadiens ne reçoivent pas des services qui correspondent aux taux d'imposition qu'ils paient, que les impôts sont trop élevés par rapport à ce que la plupart des Canadiens gagnent, et que ce que les Canadiens paient en impôts est « ennuyeux » compte tenu de la façon dont les impôts sont dépensés.

Manque d'équité :

Bien que l'impression que les impôts sont trop élevés était plus répandue chez les contribuables que chez les représentants des petites entreprises et des intermédiaires, l'impression que le régime fiscal est injuste était plus répandue chez les représentants des petites entreprises et des intermédiaires. En plus du terme « inéquitable », cette impression a été exprimée au moyen d'expressions comme « injuste », « arbitraire », « réparti de façon inégale », et « échappatoires ».

Quelques participants ont critiqué le régime fiscal canadien en raison de l'impression qu'il doit être révisé ou mis à jour. Bien qu'elle ne soit pas exprimée fréquemment, cette impression a néanmoins été relevée par les membres des trois publics cibles et exprimée par des expressions qui comprenaient « désuet », « archaïque », « pas assez automatisé », « des révisions auraient dû être effectuées depuis longtemps », « environ 20 à 30 ans de retard », et « les tendances dans la mauvaise direction en ce qui concerne l'aide aux entreprises », ainsi que l'impression que les Canadiens ne devraient pas avoir à produire une déclaration parce que le gouvernement du Canada a tous les renseignements dont il a besoin pour percevoir les impôts.

---

<sup>3</sup> On a demandé aux contribuables la façon dont 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.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

D'autres impressions du régime fiscal du Canada ont été relevées rarement, c.-à-d. par un petit nombre de participants seulement. Ces impressions étaient positives et comprenaient la perception que le régime fiscal du Canada...

- est une machine bien huilée;
- est progressif;
- est équitable;
- est juste;
- est moderne et s'améliore;
- a utilisé les services de soutien, le financement du filet de sécurité
- est bon pour permettre les comptes d'épargne libre d'impôt (CELI).

### Impressions principales à l'égard de l'Agence étaient axées sur l'impôt et les questions liées au service

Interrogés sur la première chose qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils pensent à l'Agence, les participants ont le plus souvent cerné deux éléments : les impôts et le recouvrement de l'impôt, ainsi que les enjeux liés aux interactions avec l'Agence. Les problèmes les plus fréquemment cernés en ce qui a trait aux interactions avec l'Agence étaient les suivants :

- Difficulté à trouver des renseignements sur le site Web de l'Agence et/ou par l'intermédiaire de son moteur de recherche.
- Difficulté à comprendre les renseignements en raison d'un manque de clarté, de l'utilisation d'un langage bureaucratique ou de la complexité des règles et des règlements.
- Frustrations liées aux interactions avec les agents, y compris :
  - Le temps passé en attente pour parler à un agent.
  - Le service incohérent des agents.
  - Divers degrés de compétence parmi les agents.
  - Recevoir des renseignements contradictoires, c.-à-d. des réponses différentes à la même question.
  - Être renvoyé vers un agent à un autre.
  - La difficulté à communiquer avec la bonne personne.
  - L'incapacité à résoudre les problèmes en une seule opération.
- Le temps nécessaire pour résoudre les problèmes du système.
- Problèmes liés aux services numériques de l'Agence<sup>4</sup> y compris les problèmes de sécurité, de mots de passe, et la difficulté à changer les renseignements.

D'autres impressions principales de l'Agence cernées avec une fréquence quelconque liée à des expériences positives avec l'Agence comprenaient des références à des expériences positives en général, ainsi que l'impression que l'Agence a mis en place des mesures de sécurité solides, un site Web qui contient beaucoup de renseignements et de ressources, un service téléphonique qui est offert avec professionnalisme et qui est efficace en ce qui concerne les paiements et les remboursements, est rapide pour effectuer des redressements et aider à résoudre les problèmes, et distribuer les prestations aux Canadiens.

---

<sup>4</sup> Services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client.



## NON CLASSIFIÉ

### Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Un petit nombre de participants ont déclaré que le fait d'être désuet est ce qui leur vient à l'esprit lorsqu'ils pensent à l'Agence. Cela comprenait des références à l'utilisation par l'Agence de modes de communication désuets, comme sa dépendance continue à l'égard de la télécopie et du courrier, ainsi que des références aux codes fiscaux et aux règlements qui n'évoluent pas avec les pratiques opérationnelles actuelles et les développements technologiques.

D'autres impressions les plus importantes ont été cernées seulement par quelques participants et variaient selon le public. Pour quelques participants (principalement les contribuables), le fait de penser à l'Agence a évoqué des sentiments d'appréhension, d'intimidation, de peur, de stress ou d'anxiété liés à ce qui suit :

- Le respect des échéances.
- Faire des erreurs lors de la production d'une déclaration de revenus.
- Percevoir l'Agence comme « big brother ».
- Le sentiment que l'Agence peut être intransigeante dans ses interactions.
- Le sentiment que lorsqu'il y a un problème avec l'Agence, on est coupable jusqu'à ce qu'on soit prouvé innocent.
- L'impression que l'Agence a tendance à s'attaquer aux « petits poissons ».
- L'impression que c'est très stressant si l'Agence prend des mesures à votre égard.
- L'impression que l'Agence peut remonter des années pour enquêter sur vos interactions avec elle.

Pour quelques représentants de petites entreprises, le fait de penser à l'Agence a donné l'impression que l'Agence n'est pas proactive lorsqu'il s'agit de fournir des renseignements aux propriétaires de petites entreprises et ne semble pas comprendre la situation des propriétaires de petites entreprises.

Pour quelques intermédiaires fiscaux, le fait de penser à l'Agence a rappelé l'impression que le personnel de l'Agence semble débordé ou surchargé de travail, qu'il y a un taux de roulement élevé du personnel et que la relation avec l'Agence n'est pas réciproque, c'est-à-dire lorsque l'Agence le souhaite obtenir quelque chose de votre part, elle le veut immédiatement, mais elle peut être très lente à répondre aux demandes.

#### **Les contribuables perçoivent l'Agence comme un percepteur d'impôt**

On a demandé aux contribuables d'expliquer, dans leurs propres mots, ce que fait l'Agence. Les perceptions de ce que fait l'Agence le plus souvent sont axées sur la perception des impôts. Le seul autre élément déclaré de façon assez récurrente était la fourniture de prestations et de remboursements. Parmi les autres éléments liés à l'Agence qui ont été cernés seulement par quelques participants, mentionnons la fourniture de renseignements fiscaux, la gestion des enquêtes sur la fraude financière, l'observation et l'application des lois et des codes fiscaux, l'interprétation des lois fiscales et l'administration de l'impôt, mettre en place de nouveaux programmes fiscaux et recueillir des données et des statistiques fiscales.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**Les impressions globales de l'Agence ont tendance à varier de mitigées à positives.**

On a demandé aux participants de donner leur impression générale de l'Agence, plus précisément si elle est positive, négative ou quelque part entre les deux, et les raisons<sup>5</sup>. Les évaluations englobaient la totalité des impressions, allant de positives à mixtes à négatives. Cela étant dit, la plupart des évaluations étaient mitigées ou positives, même si elles étaient plus susceptibles d'être les premières que les dernières. De plus, même si les évaluations variaient au sein des trois publics cibles, les impressions positives étaient plus susceptibles d'être exprimées par les contribuables, tandis que les intermédiaires fiscaux et les représentants des petites entreprises étaient plus susceptibles de fournir des évaluations mitigées. Les évaluations globales négatives étaient également plus susceptibles d'être exprimées par les intermédiaires fiscaux et les représentants des petites entreprises.

Les raisons expliquant les impressions générales des participants à l'égard de l'Agence sont fournies ci-dessous, et les différences selon le public sont déterminées, le cas échéant.

Impressions positives à l'égard de l'Agence

Les participants aux groupes de discussion ont fondé leurs impressions positives à l'égard de l'Agence sur les éléments suivants : l'absence (ou l'absence pour la plupart) de questions ou de problèmes dans leurs interactions avec l'Agence, les bonnes expériences avec les agents, et la qualité ainsi que la quantité de renseignements disponibles sur l'Agence site Web. Parmi les contribuables, les impressions positives à l'égard de l'Agence avaient également tendance à mettre l'accent sur les éléments suivants : la facilité de production des déclarations en mettant l'accent sur la technologie et les services efficaces et conviviaux (p. ex., Mon dossier), le traitement rapide et efficace des déclarations de revenus, et la capacité de faire le suivi de la réception des prestations.

Parmi les représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux, les impressions positives à l'égard de l'Agence avaient tendance à mettre l'accent sur ce qui suit : obtenir des réponses aux questions et aux renseignements nécessaires et la capacité de résoudre les problèmes (même si cela peut prendre du temps), l'amélioration services technologiques, en ligne, et numériques, le dévouement de l'Agence à l'égard de la confidentialité et de la sécurité des données, le professionnalisme du personnel, l'impression que le personnel de l'Agence fait de son mieux en ce qui concerne la prestation de services, et l'impression que le service en général s'améliore.

Impressions mitigées à l'égard de l'Agence

Les évaluations mitigées à l'égard de l'Agence étaient le plus souvent axées sur deux éléments :

- Le service inconstant ou incohérent des agents de l'Agence.
- La réception des réponses et des renseignements, mais pas en temps opportun.

Les participants ont régulièrement fait savoir que le service qu'ils recevaient était parfois bon et parfois pas bon ou pas aussi bon, ou ils ont exprimé que le service reçu dépendait de l'agent. De plus, un certain nombre de participants ont déclaré que, même s'ils obtiennent habituellement les

---

<sup>5</sup> On a posé la question aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires fiscaux de savoir quelle était leur « impression générale de l'Agence ». La question posée aux membres du grand public concernait leur « impression générale de l'Agence », avec la précision supplémentaire « soit fondée sur l'expérience personnelle, soit sur la base de ce que vous avez lu ou entendu ».

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

renseignements ou les réponses dont ils ont besoin de la part de l'Agence, cela exige habituellement qu'ils passent beaucoup de temps en attente pour parler à un agent de l'Agence. Quelques représentants de petites entreprises ont ajouté que c'est du temps qu'ils n'ont pas à perdre en tant que gens d'affaires.

Certains participants ont également fondé des évaluations mitigées sur ce qui suit :

- Le temps qu'il faut pour résoudre certains problèmes, p. ex., une vérification ou la correction d'une erreur.
- Les longs délais et les exigences encombrantes associés à certains processus (déterminés principalement par les intermédiaires fiscaux).
- L'impression que l'Agence est bonne à fournir des renseignements généraux, mais pas à fournir des renseignements ou des détails précis.

En ce qui concerne la dernière puce, parmi quelques intermédiaires fiscaux, cela comprenait l'impression que plus une situation est nuancée ou compliquée, plus ils éprouvent de difficultés à traiter avec l'Agence.

D'autres raisons expliquant les évaluations mitigées avaient tendance à varier selon le public cible. Les raisons suivantes ont été fournies exclusivement par les contribuables : problèmes liés aux prestations et à l'admissibilité aux prestations, p. ex., la PCU, l'allocation canadienne pour enfants, et des problèmes techniques occasionnels avec Mon dossier, principalement liés aux codes d'accès.

Les raisons suivantes ont été fournies exclusivement par des représentants de petites entreprises :

- Le stress associé à la crainte de faire des erreurs lors de la production de déclarations.
- Les coûts financiers et incidences découlant d'erreurs commises par l'Agence.
- L'impression que l'Agence ne comprend pas bien les petites entreprises ou n'a pas d'empathie à l'égard des petites entreprises.
- L'impression que l'Agence est bonne pour fournir les renseignements demandés, mais pas pour fournir des renseignements de façon proactive.

Les raisons suivantes ont été fournies exclusivement par les intermédiaires fiscaux :

- L'expérience d'avoir à défendre ses positions lorsque l'Agence ne veut pas reconnaître la validité de sa position ou de son argument.
- L'impression que le site Web de l'Agence contient beaucoup de renseignements et de ressources, mais une fonction de recherche médiocre.
- L'impression que certains processus sont désuets, c.-à-d. la communication sur papier, la communication par télécopieur.
- L'impression que lorsque l'Agence veut quelque chose, elle le veut immédiatement, mais elle peut prendre son temps pour répondre à vos demandes.

#### Impressions négatives à l'égard de l'Agence

Les impressions négatives à l'égard de l'Agence étaient relativement limitées et, comme il a été mentionné ci-dessus, elles étaient plus susceptibles d'être fournies par les intermédiaires fiscaux et les représentants des petites entreprises (même si les raisons expliquant les impressions négatives avaient tendance à être semblables dans l'ensemble des publics cibles). La raison la plus

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

couramment invoquée pour avoir une opinion négative de l'Agence en ce qui a trait aux interactions par téléphone. Cela comprenait l'expérience d'un ou plusieurs des éléments suivants :

- Être en attente pendant une longue période de temps avant d'être connecté à un agent.
- Être renvoyé vers un agent à un autre.
- Les agents ne sont pas en mesure de répondre aux questions ou de fournir des renseignements (associés par quelques intermédiaires fiscaux à un manque général de compétence ou de formation).
- Recevoir des réponses et des renseignements différents de la part de différents agents.
- L'incapacité à résoudre un problème en une seule opération.
- Traiter avec des agents qui ne sont pas compétents dans l'une ou l'autre des langues officielles ou qui sont difficiles à comprendre.

Voici d'autres raisons qui ont suscité des impressions généralement négatives à l'égard de l'Agence :

- L'impression que l'Agence a tendance à cibler « les petits joueurs ».
- L'iniquité perçue à l'égard de certaines mesures prises par l'Agence, les décisions liées à l'impôt.
- L'impression que l'Agence est réticente ou pas disposée à admettre ses erreurs ou ses erreurs.
- Les mesures, les omissions, les erreurs, les retards de la part de l'Agence qui ont eu des effets défavorables (cernés par quelques représentants de petites entreprises et intermédiaires fiscaux).
- L'impression que l'Agence ne consacre pas suffisamment de personnel et de ressources au service à la clientèle (cerné par quelques intermédiaires fiscaux).
- Les problèmes non résolus, persistants.

Quelques participants ont exprimé de l'indifférence ou de la neutralité lorsqu'on les a interrogés sur leur impression générale de l'Agence. Cela comprenait la description des expériences comme étant ni bonnes ni mauvaises et l'observation que le fait de traiter avec l'Agence est une nécessité ou inévitable.

### **L'Agence est perçue principalement comme étant réputée pour ses lacunes dans le domaine de la prestation de services**

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...*<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> En guise de préface à la question, les participants ont été invités à laisser de côté la question de savoir si la réputation est méritée ou non.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Ces participants ont le plus souvent terminé la phrase en mettant l'accent sur les lacunes liées à la prestation de services. Cela comprenait des références à l'Agence ayant la réputation d'être...

- « désorganisée », « inefficace », « incompétente », « frustrante », « exaspérante », en raison du temps qu'il faut pour communiquer avec un agent par téléphone, être renvoyé ou non dirigé vers la bonne personne, et la nécessité d'une personne de communiquer avec l'Agence à plusieurs reprises pour résoudre un problème;
- « difficile à naviguer », car il n'est pas clair par où commencer à chercher des renseignements;
- « inaccessible », car il est difficile à communiquer avec l'Agence;
- « incohérente » ou « pas digne de confiance », car le service varie en fonction de l'agent de service;
- « complexe », « compliquée », car il peut être difficile de comprendre le langage sur le site Web ou les renseignements fournis par l'Agence;
- « archaïque », « désuète », parce que l'Agence exige toujours que certaines interactions soient sur papier et qu'elle continue de communiquer par la poste et par télécopieur.
- « passive », « inerte », car elle n'offre pas de renseignements ou d'aide de façon proactive, n'aide pas les propriétaires d'entreprise à faire croître leur entreprise et ne semble pas comprendre les problèmes auxquels sont confrontées les petites entreprises.
- « surmenée », « débordée », « à la dérive », en raison de la difficulté apparente de l'Agence à servir les clients en temps opportun et avec une qualité constante.

Certains ont terminé la phrase en mettant l'accent sur les règles et les règlements de l'Agence. Cela comprenait des références à l'Agence ayant la réputation d'être...

- « exigeante »;
- « rigide »;
- « bureaucratique »;
- « encombrante »;
- « lente »;
- « fastidieuse »;
- « difficile ».

Quelques participants ont mis l'accent sur l'équité et l'impartialité. Cela comprenait des références au fait que l'Agence avait la réputation d'être « injuste », « pas intéressée à poursuivre les grandes entreprises » ou « juste », « neutre » parce qu'elle semble interpréter le code fiscal et appliquer les règles de façon impartiale.

Quelques-uns se sont concentrés sur le pouvoir ou le pouvoir potentiel de l'Agence. Cela comprenait des références au fait que l'Agence avait la réputation d'avoir des pratiques punitives, d'être impitoyable, parce qu'elle s'assure que les gens paient ce qu'ils doivent et qu'elle est « effrayante », parce que ses décisions (y compris ses erreurs) peuvent avoir une incidence importante sur une entreprise.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**Les forces de l'Agence comprennent les services numériques, le traitement efficace ainsi que les agents respectueux et courtois**

Les participants aux groupes de discussion s'entendent largement sur le fait que l'Agence effectue un bon travail dans les trois domaines.

Services numériques

Les participants ont souvent cité les services en ligne ou numériques de l'Agence, avec des références précises à la production électronique, à Mon dossier (pour les particuliers), à Mon dossier d'entreprise et à Représenter un client. Des références moins fréquentes ont été faites à la gamme de services numériques offerts, à la capacité de téléverser et de télécharger des documents au moyen des services numériques, à la vitesse des avis, à l'avis de cotisation (ADC) express, et au site Web de l'Agence.<sup>7</sup>

Traitement efficace

Le traitement efficace des déclarations de revenus a également été cité régulièrement, l'accent étant mis sur la réception rapide des remboursements par certains contribuables.

Agents respectueux et courtois

Comme il a été mentionné ci-dessus, les participants ont souvent attiré l'attention sur le service incohérent ou inégal des agents de l'Agence. Cela étant dit, il y avait un consensus sur le fait que les agents sont respectueux et courtois dans leurs interactions avec les clients. Quelques-uns ont ajouté que les agents font de leur mieux pour être utiles, ce qui comprend le fait d'effectuer des renvois lorsqu'ils n'ont pas les renseignements nécessaires.

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

- Les fonctions de sécurité, maintien de la sécurité et de la confidentialité des renseignements.
- Compréhension, souplesse et mesures d'adaptation lorsqu'on tente de résoudre des problèmes liés à l'impôt, y compris la volonté de traiter les cas individuellement, en tenant compte du contexte.
- Les communications et avis.
- Le service de rappel.
- L'impartialité et la neutralité.
- Fournir les renseignements nécessaires et les renseignements exacts (même si cela peut prendre du temps).

**La vitesse de traitement et les services en ligne et numériques sont en tête de la liste des améliorations récentes apportées par l'Agence**

En plus d'être souvent désignés comme des choses que l'Agence fait bien, les offres de services en ligne et numériques de l'Agence et sa rapidité de traitement ont été le plus souvent désignées comme des choses qu'elle a améliorées au cours des dernières années. Un certain nombre d'autres

---

<sup>7</sup> Les participants ont parfois utilisé l'expression « site Web », mais les questions d'approfondissement ont révélé qu'il s'agissait en fait de services numériques, c.-à-d. Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

améliorations perçues ont été relevées, mais aucune n'a été exprimée par un grand nombre de participants. Ces améliorations perçues comprenaient ce qui suit :

- Le service de rappel de l'agence.
- Sécurité
- Les heures d'ouverture.
- L'accès aux formulaires.
- Les renseignements et ressources pour les peuples autochtones.
- Le service à la clientèle, le soutien des agents.
- Les communications, y compris la rapidité des mises à jour et des avis.
- La lutte contre les stratagèmes fiscaux frauduleux et les arnaques.

### Réduction du temps d'attente et formation des agents – les éléments les plus fréquemment cités que l'Agence doit améliorer

Les participants aux groupes de discussion ont le plus souvent cerné deux aspects que l'Agence doit améliorer : la réduction du temps d'attente lorsqu'on communique avec l'Agence par téléphone, et la formation de ses agents afin d'améliorer leurs connaissances et d'assurer un bon service continu. Deux autres secteurs d'amélioration cernés fréquemment consistaient à rendre le site Web plus convivial (en mettant l'accent sur la réduction des options de recherche et à orienter les utilisateurs plus efficacement) et à être plus proactif en ce qui concerne la visibilité, en mettant l'accent sur la fourniture et la promotion des services, les prestations et l'aide à des publics précis. Bien que ce dernier ait été cerné dans l'ensemble des publics cibles, il était plus probable qu'il soit cerné par les représentants et les petites entreprises.

D'autres secteurs perçus à améliorer comprenaient ce qui suit :

- Utiliser des robots conversationnels, en mettant l'accent sur l'aide à orienter plus efficacement les clients afin de répondre à leurs besoins.
- Lutter contre la fraude fiscale et s'assurer que tout le monde paie sa juste part d'impôt.
- La simplification du langage et des explications dans les formulaires.
- Rendre le formulaire plus facile d'accès.
- Offrir plus de services en personne, en mettant l'accent sur le fait de servir plus efficacement les personnes âgées, celles qui ont des compétences informatiques limitées et celles qui préfèrent les interactions en personne.
- Inclure des notes aux dossiers pour aider à faire le suivi et à résoudre les problèmes, c.-à-d. afin d'éviter d'avoir à recommencer dès le début lorsqu'on traite avec un autre agent de service.
- Offrir une production entièrement électronique et la capacité d'effectuer toutes les opérations par voie électronique.
- Faire en sorte qu'il soit plus rapide et plus facile d'obtenir de nouveaux codes d'accès pour réactiver Mon dossier.

D'autres secteurs perçus à améliorer ont été cernés par des publics précis. Ils comprenaient les éléments suivants, dont aucun n'a été relevé par un grand nombre de participants.

**NON CLASSIFIÉ****Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024**

Les améliorations proposées par les contribuables comprennent...

- Communiquer la façon dont les renseignements sont protégés lorsque les agents de l'Agence travaillent à partir de la maison.
- Le temps de traitement pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH).
- Simplification des règles liées au travail indépendant.
- La possibilité de consulter tous les documents soumis par voie électronique.

Les améliorations proposées par les représentants des petites entreprises comprennent...

- Une meilleure compréhension par l'Agence des petites entreprises en général.
- Plus d'indulgence en ce qui concerne les calendriers de remboursement.
- Une plus grande ouverture à l'annulation des pénalités.
- Un processus moins conflictuel dans les relations avec les entreprises.
- Fournir des estimations des temps d'attente pour diverses opérations et procédures.
- La mise à disposition d'agents dédiés aux représentants des entreprises.
- Fournir une estimation des temps d'attente et vous indiquer où vous vous situez dans la file d'attente lorsque vous êtes en attente.

Les intermédiaires fiscaux ont proposé les améliorations suivantes...

- Les communications concernant les changements, p. ex., les exigences en matière de déclaration des simples fiducies.
- La simplification de la production des feuillets T4 et T5.
- La production de la Déclaration de la taxe sur les logements sous-utilisés et formulaire de choix.
- Les délais de traitement des déclarations des fiducies.
- La capacité de téléverser et d'envoyer des renseignements ainsi que des documents supplémentaires à l'Agence.
- Une ligne téléphonique réservée aux intermédiaires fiscaux.
- Un service de rappel si un appel est interrompu ou déconnecté pendant qu'il est en attente.

### **Différentes opinions quant à l'uniformité et à l'équité de la gestion du régime fiscal par l'Agence et ses employés**

Les impressions divergent quant à savoir si l'Agence et ses employés administrent le régime fiscal de façon uniforme et équitable. La plus grande partie des participants (mais pas la majorité) ont déclaré qu'ils croyaient que l'Agence et ses employés administrent le régime fiscal de façon uniforme et équitable. D'un autre côté, presque autant de participants ont déclaré ne pas le croire ou avoir des doutes, et certains ont dit qu'ils ne savaient pas. De plus, quelques participants ont suggéré que le système actuel n'est pas équitable, mais que l'Agence administre ce système de manière équitable et uniforme.

### Perceptions d'injustice et d'incohérence au niveau de l'Agence

La principale raison invoquée pour mettre en doute l'administration équitable et uniforme du régime fiscal par l'Agence est l'impression largement répandue que, lorsqu'il s'agit de l'application, c'est-à-dire de la perception des impôts, l'Agence a tendance à concentrer son attention sur les « petits joueurs », c'est-à-dire les particuliers des classes moyennes et inférieures et les petites entreprises, plutôt que sur les particuliers fortunés et les grandes entreprises. En gardant cette



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

impression à l'esprit, certains participants (principalement des représentants des petites et moyennes entreprises [PME]) ont fait la distinction entre l'équité et l'uniformité. Plus précisément, ils ont suggéré que l'Agence est cohérente parce qu'elle met l'accent sur les « petits contribuables », les « petits acteurs » et les « à portée de main », mais qu'elle est injuste, car les grandes entreprises et les particuliers fortunés sont traités avec plus d'indulgence.

La seule autre raison invoquée avec une certaine fréquence pour mettre en doute l'administration équitable et uniforme du régime fiscal par l'Agence concernait des questions liées au déploiement de la PCU et au remboursement de ces prestations par des bénéficiaires qui ont ensuite été jugés inadmissibles par l'Agence. Il s'agit notamment de l'impression que le système a été mis en place trop rapidement ou de façon indulgente (permettant aux personnes d'accéder injustement aux fonds), que certains ont reçu des prestations plus rapidement que d'autres, et que certaines récupérations ont été injustes.

D'autres raisons sous-jacentes aux impressions selon lesquelles l'Agence n'est pas juste ou uniforme dans l'administration du régime fiscal ont été cernées par seulement un petit nombre de participants, principalement des intermédiaires fiscaux et des représentants de petites entreprises. Ces raisons comprenaient les impressions suivantes :

- en matière de production de déclarations de revenus, les travailleurs indépendants sont livrés à eux-mêmes, sans renseignements ni orientation clairs quant aux règles et règlements qui s'appliquent à eux
- en ce qui concerne les intérêts courus, l'Agence ne tient pas compte du fait que les paiements en retard ou insuffisants peuvent être attribuables à des retards de la part de l'Agence
- lorsqu'il s'agit d'administrer le régime fiscal, l'Agence s'appuie trop sur les aspects techniques et le respect de règles strictes au lieu de tenir compte des contextes et des circonstances précis
- lorsque l'Agence vous demande quelque chose, elle le veut immédiatement, mais elle peut prendre son temps pour répondre aux demandes et aux demandes de renseignements des clients
- certains calendriers/échéances sont trop stricts
- les changements sont parfois trop soudains et ne sont pas annoncés suffisamment à l'avance, par exemple les modifications récentes des exigences en matière de déclaration des simples fiducies
- il faut produire une déclaration de revenus pour être admissible aux prestations

#### Perceptions d'injustice et d'incohérence au niveau des employés

En ce qui concerne les employés de l'Agence, la principale raison de remettre en question leur administration juste et uniforme du régime fiscal était liée à leur niveau de compétence et de connaissances. Plus précisément, l'impression générale est que le service fourni par les employés varie en fonction de la compétence et des connaissances de l'agent. En gardant cette impression à l'esprit, certains participants ont à nouveau fait la distinction entre l'équité et l'uniformité, suggérant que les employés sont équitables, mais pas uniformes. Ce qu'ils voulaient dire, c'est que les employés tentent d'être justes (ou n'essaient pas d'être injustes), mais étant donné que les

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

niveaux de connaissance et de compétence varient, le résultat final est l'incohérence dans l'administration du régime fiscal. Pour souligner cette impression, quelques participants ont indiqué qu'ils connaissaient ou avaient entendu parler de cas dans lesquels les mêmes circonstances ont donné lieu à des résultats différents.

Au-delà de cela, seulement deux autres raisons ont été exprimées pour expliquer l'injustice perçue ou l'incohérence dans l'administration du régime fiscal par les employés, toutes deux citées seulement par quelques participants. L'une d'elles était l'impression que les employés qui travaillent à partir de la maison ne peuvent pas s'acquitter de leurs responsabilités aussi efficacement qu'ils le peuvent à partir du bureau (en particulier la protection de la confidentialité des renseignements). L'autre raison était le soupçon à l'égard de l'intégrité des employés de l'Agence, car certains employés de l'Agence profitaient de la PCU alors qu'ils n'avaient pas le droit de le faire.

### Impression généralisée que l'Agence peut être plus ouverte et transparente

Il y avait une impression généralisée que l'Agence peut faire un meilleur travail en ce qui concerne l'ouverture et la transparence de la façon dont elle perçoit l'impôt sur le revenu et verse des prestations et des crédits d'impôt aux Canadiens. Lorsqu'on leur a demandé précisément où cela pourrait apporter des améliorations, les participants se sont régulièrement concentrés sur ce qui suit :

- Une plus grande ou meilleure visibilité et promotion pour faire connaître les services, les prestations et l'aide à des publics précis, p. ex., les nouveaux Canadiens, les étudiants, les travailleurs indépendants, les propriétaires de petites entreprises, les personnes âgées.<sup>8</sup>
- L'utilisation d'un langage clair et simple pour expliquer les procédures et les processus de l'Agence.
- Diriger, orienter, guider les gens de façon plus efficace vers les renseignements et les ressources en ligne, au lieu de leur laisser le soin de les chercher eux-mêmes.
- Fournir une liste complète des prestations et des crédits en un seul endroit.
- Rendre les exigences d'admissibilité aux prestations et aux crédits aussi simples et claires que possible (surtout en ce qui concerne le CIPH).

Les améliorations proposées seulement par quelques participants comprennent ce qui suit :

- Expliquer la façon dont les vérifications sont déterminées ou décidées, c.-à-d. ce qui détermine pourquoi et comment une personne est sélectionnée.
- Annoncer et communiquer les histoires de réussite liées aux enquêtes sur la fraude et à l'observation.
- Expliquer où vont les impôts et la façon dont ils sont utilisés.
- Fournir des renseignements ou faire la lumière sur ce qui s'est passé avec le déploiement de la PCU.

---

<sup>8</sup>Cela pourrait comprendre des capsules vidéo destinées à des publics précis.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**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 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. Le nombre restreint de répondants qui ont déclaré que leur niveau ou leur degré de confiance a augmenté ou diminué ont déclaré ce qui suit :

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

- L'accent mis par l'Agence sur la sécurité et les fonctions de sécurité conçues pour protéger la confidentialité des renseignements
- Le déploiement rapide de la PCU pendant la pandémie.
- L'examen des paiements de la PCU versés à ceux qui n'y étaient pas admissibles.
- La détection d'une erreur par l'Agence qui a donné lieu à la réception d'argent supplémentaire.
- Communication de l'Agence au sujet des efforts d'exécution.
- Un traitement et un service toujours équitables et bons.

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

- Les appréhensions selon lesquelles les employés de l'Agence qui travaillent à partir de la maison pourraient compromettre la confidentialité des renseignements.
- Les récits et rapports sur les atteintes à la protection des données et le piratage à l'Agence.
- Les problèmes liés à la PCU, y compris la distribution de la PCU aux personnes qui n'étaient pas admissibles, les employés de l'Agence qui la reçoivent lorsqu'ils ne sont pas admissibles, et les récits d'employés de l'Agence qui aident les gens à l'obtenir qui n'y sont pas admissibles.
- Le signalement d'un cas de fraude à l'Agence et le fait de découvrir qu'il n'y a pas eu de suivi.
- Les erreurs commises par l'Agence qui ont eu des incidences financières sur l'entreprise.
- L'Agence perd des documents d'entreprise.
- Les problèmes de fraude qui ont mené à la fermeture ou au gel de Mon dossier.
- L'existence continue de paradis fiscaux.
- Le changement soudain des exigences liées aux simples fiducies.
- Les appels sont interrompus pendant qu'ils sont en attente pour parler à un agent.
- L'iniquité perçue de la nouvelle cotisation.
- Le service incohérent des agents.

**Confiance généralisée parmi les contribuables à l'égard des renseignements écrits reçus de l'Agence**

La confiance à l'égard des renseignements écrits reçus de l'Agence, comme leur avis de cotisation, était généralisée parmi les contribuables. Cela étant dit, les membres de ce public ont régulièrement ajouté que, même s'ils ne remettent pas nécessairement en question l'exactitude de ces renseignements, ils ne font pas non plus simplement confiance à ceux-ci sans les examiner. Certains participants ont précisé que, même s'ils ne remettent pas en question leur exactitude en soi, ils les examineront (ou demanderont à leur comptable de l'examiner) afin de confirmer qu'ils

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

sont exacts, soit à titre de mesure de précaution ou compte tenu de certaines de leurs expériences avec l'Agence.

### 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

Il y avait une impression généralisée selon laquelle 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 de la confiance accordée à l'Agence était l'absence de raison de ne pas le faire, les participants ajoutant régulièrement que leurs expériences avec l'Agence ont été bonnes dans l'ensemble ou qu'ils n'ont connu aucun problème ou aucune difficulté qui les amènerait à manquer de confiance en l'Agence.

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, non partisane, impartiale, en mettant l'accent sur ce qui suit :
  - Elle agit de manière désintéressée.
  - Elle ne cherche pas à accroître sa puissance.
  - Ses employés sont des fonctionnaires qui tentent de faire leur travail et suivre les règles.
- L'absence de problèmes ou de préoccupations liés à la sécurité.
- Ses services en ligne et numériques sont efficaces.
- Le fait que l'Agence est transparente, plus précisément qu'elle attirerait volontairement l'attention sur ses erreurs et les corrigerait.
- Les problèmes finissent par être résolus, même si cela prend du temps.
- Le manque de choix, puisqu'un certain niveau de confiance de base est requis pour que le système fonctionne.

Certains participants ont exprimé des sentiments mitigés au sujet de la fiabilité. Plus précisément, ils ont cerné des éléments qui ont soulevé la question de la confiance dans leur esprit, mais pas à un point tel qu'ils remettent sérieusement en question la fiabilité de l'Agence. Ceux-ci comprennent :

- Les expériences mitigées avec les agents, en mettant l'accent sur le manque de connaissances et de compétences des agents.<sup>9</sup>
- L'impression que les grandes entreprises semblent avoir plus de facilité à traiter avec l'Agence, y compris la perception que l'Agence ne semble pas avoir d'intérêt à s'attaquer aux grandes entreprises qui ne paient pas leur juste part d'impôt.
- Les atteintes à la protection des données et le piratage qui ont entraîné le verrouillage des comptes de l'Agence.
- Les questions liées au déploiement et à la récupération de la PCU.

---

<sup>9</sup>Il a été souligné à cet égard que la compétence est un important facteur de confiance, et qu'un service toujours médiocre pourrait potentiellement miner la confiance envers l'Agence.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- Le fait que l'Agence peut prendre des années à se rendre compte qu'elle a commis une erreur et à la corriger.
- Les appréhensions que ce ne sont pas toutes les personnes qui reçoivent des prestations qui y ont droit.
- L'impression que l'Agence ne fait pas tout ce qu'elle peut pour s'assurer que les petites entreprises profitent de toutes les ressources et des avantages qui leur sont offerts.

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 :

- Les erreurs graves commises par l'Agence qui ont eu de graves incidences, p. ex., la perte de documents, les erreurs ayant des répercussions financières.
- Le mauvais traitement ou le manque d'équité perçus 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.
- Les employés de l'Agence ont demandé et reçu la PCU malgré le fait qu'ils n'y étaient pas admissibles, ce qui soulève des questions au sujet de l'intégrité des employés et de la possibilité de fraude au sein de l'Agence.
- Le fait de constater que le même cas ou problème se produit régulièrement.
- La perception selon laquelle, étant donné que les employés de l'Agence sont syndiqués, ils ont peu d'incitatifs à travailler efficacement.

#### Quatre facteurs clés rendent une institution publique digne de confiance

Les participants de tous les publics cibles ont constamment cerné quatre facteurs ou attributs qui, dans leur esprit, rendent une institution publique digne de confiance : la compétence, la responsabilisation, l'uniformité, la transparence, et l'ouverture. Un autre facteur fréquemment mentionné était une approche axée sur le client, en mettant l'accent sur l'accessibilité ou le fait d'être accessible, la réceptivité, le service personnalisé et convivial, la rapidité d'exécution, le sentiment que l'institution a les intérêts du public à cœur, et la proactivité.

Un certain nombre d'attributs supplémentaires ont été cernés moins fréquemment. Ils comprenaient ce qui suit : l'intégrité, le sens de l'équité, la justice, la bonne foi, la surveillance appropriée, la rigueur, la clarté, l'exactitude, la précision dans la communication des renseignements concernant les politiques et les procédures, la bonne communication interne et externe, la rigueur, l'absence de scandale, ainsi que la compassion et l'humanisme.

## 2. Problèmes liés au service

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

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## 2.1 Perceptions d'un organisme fiscal moderne

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

Les descriptions des participants de ce qui constitue une organisation fiscale moderne étaient axées sur deux éléments : une approche axée sur le client en mettant l'accent sur la prestation de services efficace, et les services numériques, en ligne ou automatisés. Dans l'esprit de nombreux participants, ces deux caractéristiques sont indissociables en ce sens que les services numériques, en ligne et automatisés sont considérés comme une condition préalable à la prestation d'un service efficace.

En plus de décrire régulièrement une organisation fiscale moderne comme étant « efficace », les participants ont souvent cerné des caractéristiques liées à cette dernière en décrivant le service comme étant...

- cohérent, en mettant l'accent sur la compétence et les connaissances des agents;
- facilement accessible avec, par exemple, les heures prolongées des centres d'appels et de multiples voies de service;
- réactive, p. ex., communiquer de nouveau avec les clients si des renseignements inexacts ont été fournis par l'Agence ou si un appel est interrompu;
- rapide;
- proactive, apte à communiquer, solidaire, en mettant l'accent sur la sensibilisation et l'éducation, les mises à jour sur ce que fait l'Agence et la recherche de commentaires de la part des clients;
- simplifié et simple, en mettant l'accent sur la réduction du temps et des efforts requis de la part des clients pour se conformer à leurs obligations fiscales, p. ex., éliminer la nécessité de produire une déclaration, autoriser les agents à effectuer plus d'opérations;
- communique avec d'autres ministères du gouvernement, est en mesure d'échanger des renseignements.

Des exemples de services numériques, en ligne et automatisés « modernes » comprenaient l'aide interactive, comme les options de clavardage en direct et l'utilisation de robots conversationnels, ainsi que l'utilisation de plateformes comme Zoom pour les appels de service. Il a également été suggéré qu'une organisation fiscale moderne fournirait un logiciel gratuit pour faciliter les interactions avec l'Agence.

Deux autres caractéristiques d'une organisation fiscale moderne ont été cernées avec une certaine fréquence : la sécurité (parfois désignée de façon générale et parfois comme une caractéristique des services numériques), la justice et l'équité (y compris l'impartialité et la fiabilité).

### Amélioration de la prestation de services – principale façon dont l'Agence pourrait utiliser l'IA pour moderniser ses activités

Les participants n'ont eu aucune difficulté à déterminer les façons dont l'IA pourrait être utilisée par l'Agence pour moderniser ses activités. L'amélioration de la prestation de services était de loin la façon la plus fréquemment mentionnée d'utiliser l'IA, en mettant l'accent sur l'amélioration de la rapidité du service et l'aide aux clients pour accéder aux renseignements et aux ressources et les trouver plus facilement. Plus particulièrement, les participants ont régulièrement souligné

## NON CLASSIFIÉ

**Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024**

l'utilisation de l'IA pour aider à orienter les clients de façon plus efficace, en mettant souvent l'accent sur l'utilisation de robots conversationnels pour aider à trier les appels téléphoniques (en particulier les appels liés aux questions et aux demandes de renseignements courantes) et à simplifier l'accès au service téléphonique. D'autres suggestions sur la façon dont l'IA pourrait être utilisée pour améliorer la prestation de services ont été exprimées seulement par quelques participants et comprenaient ce qui suit :

- Veiller à ce que des renseignements et des réponses uniformes soient fournis aux clients.
- Aider à s'assurer que les renseignements du site Web de l'Agence sont à jour en supprimant les renseignements désuets et les liens non fonctionnels ou inactifs.
- Modifier les documents de communication afin de s'assurer qu'ils sont rédigés dans un langage clair et simple et dans lesquels renseignements complexes sont simplifiés.
- Aider à synthétiser l'information en mettant l'accent sur les éléments essentiels.
- Faciliter l'accès aux formulaires, p. ex., déterminer les formulaires les plus couramment utilisés ou nécessaires.
- Aviser les clients des prestations et des crédits auxquels ils pourraient être admissibles, en fonction des renseignements contenus dans les dossiers de l'Agence.
- Préremplir les formulaires pour les clients en fonction des renseignements existants détenus par l'Agence.
- Former les agents.
- Élaborer des documents de communication ciblés, p. ex., fournir des renseignements aux petites entreprises au sujet des programmes dont ils pourraient ne pas être au courant.

En plus d'aider à améliorer la prestation de services, quelques participants ont suggéré que l'IA pourrait être utilisée en ce qui concerne les problèmes liés à l'observation. Cela comprenait l'utilisation de l'IA pour vérifier les erreurs en ce qui concerne les déclarations et les formulaires et pour aider à la détection de la fraude en recherchant des tendances ou des écarts. On a demandé aux intermédiaires fiscaux précisément s'ils estimaient que l'IA améliorerait les échéanciers et l'exactitude des services et des produits de l'Agence pour les entreprises. Il y a eu un consensus sur le fait que cela serait ou pourrait être le cas, mais il a également été souligné que, lorsqu'il est question d'exactitude, l'aspect humain demeure important.

#### **Aide généralisée, mais qualifiée, pour tirer parti de l'IA**

Il y a eu un consensus sur le fait que l'Agence devrait tirer parti de l'IA, les participants soulignant régulièrement que cela pourrait ou serait utile ou avantageux pour améliorer la prestation de services et l'efficacité des opérations de l'Agence. En fournissant des explications, les participants ont souvent réitéré les points qu'ils ont soulevés précédemment lorsqu'on leur a demandé la façon dont l'Agence pourrait utiliser l'IA pour moderniser ses opérations. Certains participants ont souligné que l'IA est une réalité qui est là pour rester ou que son utilisation est inévitable. Dans cette optique, on a parfois proposé de l'utiliser pour maximiser les avantages.

Toutefois, même si l'appui pour tirer parti de l'IA était généralisé, il était habituellement conditionnel ou accompagné de préoccupations ou d'appréhensions précises. Ceux-ci comprenaient ce qui suit :

- L'IA devrait être utilisée comme mécanisme de soutien pour aider à améliorer la prestation de services (p. ex., fournir des renseignements et de l'aide, ne pas prendre de décisions et déterminer des questions complexes).

## NON CLASSIFIÉ

### Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- L'IA devrait faire l'objet d'une surveillance humaine.
- L'IA ne devrait pas être utilisée comme stratégie pour réduire le personnel de l'Agence.
- L'IA devrait être mise en œuvre progressivement, et quelques participants ont ajouté que le gouvernement du Canada a déjà éprouvé des problèmes lors de la mise en œuvre de certains systèmes, c.-à-d. le système de paye Phénix et l'application mobile ArriveCAN.
- L'Agence devrait être transparente au sujet de son utilisation de l'IA.
- Les problèmes liés à la sécurité doivent être abordés avant de mettre en œuvre un système qui utilise l'IA.

Le nombre restreint de participants qui n'a pas appuyé l'utilisation de l'IA par l'Agence a exprimé des préoccupations ou des appréhensions liées à ce qui suit : la sécurité et la confidentialité des renseignements, le fait qu'ils pourraient ne pas être contrôlés par la surveillance humaine et qu'ils seraient utilisés pour prendre des décisions et examiner les déclarations de revenus aux fins d'observation (quelque chose qui, selon eux, ne devrait pas se faire sans surveillance humaine). On a également déclaré qu'il est trop tôt pour suivre cette voie, car nous en sommes encore à l'étape expérimentale en ce qui concerne l'IA.

Les préoccupations ou les appréhensions à l'égard de l'utilisation de l'IA avaient tendance à être assujetties à plusieurs conditions. Celles-ci comprennent le fait que l'utilisation de l'IA doit être transparente, avoir des avantages publics clairs, inclure les humains dans l'examen des décisions et des résultats, et protéger les renseignements personnels. En effet, avant d'être interrogés à ce sujet, certains participants avaient soulevé des préoccupations au sujet de ces problèmes ou avaient fondé leur soutien à l'égard de l'utilisation de l'IA pour répondre à ces conditions. Certains participants ont souligné que ces conditions sont en fait des conditions préalables qui devraient être évidentes ou aller de soi lorsqu'il s'agit d'utiliser l'IA.

## 2.2 Production de déclarations de revenus

### Contribuables

**Ils ont tous produit des déclarations de revenus, par eux-mêmes ou avec de l'aide, et presque tous le font par voie électronique.**

Tous les contribuables ont déclaré qu'ils ont déjà produit des déclarations de revenus des particuliers, y compris pour la dernière période de production des déclarations de revenus (c.-à-d. leurs impôts de 2023 pour une année précédente). La majorité des participants ont déclaré qu'ils produisaient eux-mêmes leurs déclarations de revenus, certains précisant qu'ils utilisent un logiciel d'impôt pour les aider. Les personnes dont les déclarations de revenus sont effectuées par une autre personne ou avec l'aide de quelqu'un d'autre ont le plus souvent désigné ces personnes comme étant des comptables ou des préparateurs de déclarations de revenus professionnels. D'autres reçoivent de l'aide de la part de membres de la famille, comme un conjoint, un partenaire ou un parent.



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Voici les raisons pour lesquelles certaines personnes ont reçu de l'aide d'un comptable ou d'une autre personne :

- La complexité et les problèmes découlant de circonstances professionnelles ou personnelles.
- La volonté d'éviter de faire des erreurs.
- Profiter de toutes les prestations, des crédits, des déductions disponibles.
- Éviter le stress et les soucis.
- Économiser du temps et des efforts.

Presque toutes les personnes qui produisent leur propre déclaration de revenus ont déclaré qu'elles remplissaient et produisaient habituellement leur déclaration par voie électronique. Celles qui produisent leurs déclarations par voie électronique expliquaient régulièrement qu'elles le font pour des raisons de rapidité, d'efficacité et de simplicité. D'autres raisons de produire une déclaration par voie électronique ont été cernées rarement et comprenaient l'impression qu'elle est la voie la plus sécuritaire, p. ex., les documents peuvent se perdre dans le courrier et parce qu'elle est plus saine sur le plan écologique. Le nombre restreint de personnes qui produisent leur déclaration en format papier ont déclaré qu'elles le faisaient par habitude ou parce qu'elles avaient des déclarations très simples.

#### **La plupart des répondants décrivent le processus de production de leurs déclarations de revenus comme étant plus facile au cours des années précédentes.**

La plupart des contribuables ont déclaré que le processus de production de leurs déclarations de revenus est devenu plus facile au cours des dernières années. D'autres raisons comprenaient le recours à un comptable ou à un professionnel de l'impôt, l'habitude de sauvegarder les renseignements des années précédentes, les circonstances fiscales devenues plus simples au fil du temps et le délai de traitement plus rapide de l'Agence. Ceux qui n'ont pas décrit le processus comme étant devenu plus facile au cours des dernières années étaient plus susceptibles de décrire le processus comme n'ayant pas changé plutôt que comme étant devenu plus difficile. Les raisons pour lesquelles le processus est devenu plus difficile au cours des dernières années comprenaient des complexités ou des problèmes découlant de circonstances personnelles.

#### **Relativement peu de difficultés rencontrées lorsqu'on tente de remplir une déclaration de revenus**

Seul un petit nombre de contribuables ont déclaré qu'ils éprouvent habituellement des difficultés lorsqu'ils tentent de remplir leur déclaration de revenus, et que les types de problèmes habituellement rencontrés étaient limités en nombre. Ceux-ci comprenaient l'incertitude quant à l'admissibilité aux prestations ou aux crédits, les difficultés à remplir les formulaires T4A, la procrastination ou le report de la production, la collecte et le suivi des documents liés à l'impôt et l'obtention d'une lettre confirmant la résidence.

#### **Liste des prestations et des crédits auxquels une personne pourrait être admissible – principale façon dont l'Agence pourrait améliorer l'expérience de production**

Fournir une liste des prestations et des crédits auxquels une personne pourrait être admissible était la chose la plus fréquemment mentionnée que l'Agence pouvait faire pour améliorer l'expérience des contribuables en matière de production de déclarations. Les seules autres mesures citées à une certaine fréquence comprenaient la facilitation de l'accès aux agents et la fourniture d'une

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

formation supplémentaire aux agents. Les mesures cernées seulement par un nombre restreint de participants comprennent ce qui suit :

- Fournir des formulaires préremplis.
- Éliminer la nécessité de produire une déclaration de revenus, c.-à-d. que l'Agence en aviserait simplement les contribuables s'ils doivent de l'impôt (l'hypothèse étant que l'Agence dispose de tous les renseignements dont elle a besoin pour le faire).
- Effectuer une meilleure coordination avec Revenu Québec (cernée par quelques participants à Montréal).
- Communiquer de façon proactive avec une personne lorsqu'il y a un problème lié à sa déclaration au lieu de l'indiquer dans l'ADC.
- Utiliser un langage plus simple en général en ce qui concerne les questions liées à l'impôt et à la production.
- Inclure des exemples concrets dans le guide d'impôt.

### 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 » (p. ex., pendant la période de production des déclarations de revenus), à « parfois » (p. ex., tous les mois), à « au besoin », à « souvent ». (p. ex., chaque semaine).

#### 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 pour gérer certains échanges avec l'Agence. Deux raisons ont été régulièrement exprimées pour expliquer la raison pour laquelle ils font appel à un comptable ou à un professionnel de l'impôt : la complexité de certaines questions et, par rapport à cela, leur propre manque d'expertise; et le manque de temps, avec des références fréquentes à la nécessité de concentrer leur attention sur leurs activités, ainsi que le temps et les efforts nécessaires pour communiquer avec l'Agence.

Les tâches que les comptables ou les fiscalistes effectuent au nom des petites entreprises comprennent les déclarations de revenus des sociétés (T2), les déclarations de la TPS/TVH et les retenues à la source, ainsi que le fait de se tenir au courant des modifications relatives aux lois, aux règles et aux règlements fiscaux qui ont une incidence sur leurs clients opérationnels, en répondant aux demandes et aux avis de l'Agence, et en déterminant ce qui peut et ne peut pas être déduit à titre de dépense d'entreprise.

#### Le principal défi 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 cité par les représentants des petites entreprises était le temps qu'il faut pour communiquer avec un agent de l'Agence. Cela a été décrit à l'occasion comme du temps « perdu » ou du « temps qu'ils n'ont pas à perdre ». Un autre défi relevé assez souvent comprenait également le temps, plus particulièrement les longs délais de traitement dans les opérations avec l'Agence, p. ex., le temps nécessaire pour effectuer des opérations, résoudre les

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

problèmes ou obtenir des réponses aux questions. D'autres défis ont été cernés moins fréquemment, et comprenaient ce qui suit :

- L'incapacité à soumettre tous les types de documents par voie électronique à l'Agence au moyen de Mon dossier d'entreprise.
- Obtenir une réduction ou une annulation des intérêts sur les soldes dus à l'Agence.
- Savoir si l'on profite de tous les crédits, prestations, déductions ou des programmes offerts aux petites entreprises.
- Obtenir des renseignements uniformes de la part des agents de l'Agence et, par conséquent, ne pas être certain d'obtenir les bons renseignements à l'avenir.
- L'impression que l'Agence ne comprend pas les petites entreprises et leurs besoins.

### Intermédiaires fiscaux

#### Les intermédiaires fiscaux sont confrontés à de nombreux défis lorsqu'ils traitent avec les petites entreprises

Les intermédiaires ont cerné un certain nombre de difficultés auxquelles ils sont confrontés lorsqu'ils traitent avec des petites entreprises sur des questions fiscales. Le plus souvent, il s'agit d'une mauvaise tenue des dossiers (c'est-à-dire des dossiers ou des documents incomplets ou désorganisés), d'un manque général de connaissances ou de connaissances fiscales limitées, de problèmes liés à la TPS/TVH et de la rapidité d'exécution, y compris le fait d'amener les clients à fournir des documents en temps voulu et à payer les impôts et les retenues à la source dans les délais impartis.

D'autres défis ont été relevés rarement et comprenaient ce qui suit : expliquer la différence entre une société et un travailleur indépendant, la réticence des clients à utiliser la technologie (y compris l'inscription à Représenter un client), ce qui rend plus difficile le service à ces clients, la correction des erreurs commises par les clients pendant la production de déclarations de revenus, les problèmes liés à l'attribution des paiements et aux transferts de comptes, et la gestion des appréhensions, des craintes et du manque de confiance à l'égard de l'Agence concernant les vérifications.

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

Comme pour les représentants des petites entreprises, le défi le plus fréquemment relevé par les intermédiaires lorsqu'ils font affaire avec l'Agence est le temps qu'il faut pour communiquer avec un agent. Deux autres défis fréquemment cernés comprenaient l'incohérence du service (en particulier le fait de recevoir des réponses et des renseignements différents de la part de différents agents), et le temps qu'il faut pour résoudre un problème ou effectuer une transaction, y compris le défi de suivre les progrès et obtenir des mises à jour sur de tels problèmes. Parmi les difficultés rarement mentionnées figurent la reconnaissance par l'Agence de ses erreurs, l'obtention de l'autorisation d'agir au nom d'un client et l'obligation pour l'Agence de donner suite à une demande ou de fournir des renseignements en temps opportun.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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

En ce qui concerne leurs clients, les intermédiaires ont cerné divers défis auxquels leurs petites entreprises sont confrontées lorsqu'elles traitent avec l'Agence. Il s'agit notamment du manque de connaissances financières/du fait de ne pas savoir quoi demander, de la compréhension limitée/sensibilisation aux prestations et aux crédits dont ils peuvent bénéficier, de la possibilité de communiquer avec un agent/du temps passé en attente lorsqu'ils communiquent avec l'Agence, des retards dans le traitement des documents, de l'absence d'accusé de réception de la part de l'Agence et des contraintes de temps/du fait d'être trop occupés par leur entreprise pour consacrer du temps et des efforts à traiter avec l'Agence.

**Diverses 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 tutoriels et des ateliers sur les questions de base de la loi fiscale et sur ce que fait l'Agence;
- offrir plus de visibilité aux petites entreprises, notamment en communiquant de manière proactive sur les prestations, les crédits et les programmes qui leur sont offerts;
- mieux former les agents de l'Agence pour aider à fournir des renseignements uniformes;
- cultiver une approche moins conflictuelle, en mettant l'accent sur la limitation ou l'atténuation de la rétroaction négative et en répondant aux perceptions des petites entreprises selon lesquelles l'Agence cherche à les attaquer.

**Représentants des petites entreprises et intermédiaires****Perception selon laquelle la production de déclarations de revenus est devenue plus facile**

Les représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux ont l'impression générale que le processus de production des déclarations de revenus des entreprises est devenu plus facile au cours des dernières années, principalement en raison de la technologie, des services numériques et des services en ligne (p. ex., les logiciels d'impôt, la production électronique, les logiciels qui facilitent la tenue des dossiers). Quelques représentants de petites entreprises ont déclaré que le fait que leur entreprise soit maintenant plus ancienne ou plus établie a facilité la production de déclarations parce que les interactions avec l'Agence sont devenues plus courantes.

La plupart de ceux qui n'ont pas décrit le processus comme étant plus facile l'ont décrit comme n'ayant pas changé au cours des dernières années. Bien que personne n'ait décrit le processus de production des déclarations de revenus en général comme étant devenu plus difficile au cours des dernières années, quelques participants ont décrit les aspects de la production des déclarations de revenus comme étant plus difficiles dans la mesure où il y a toujours de nouveaux problèmes et de nouvelles questions qui se posent.

## 2.3 Services en ligne

### Contribuables

#### Connaissance générale et utilisation de Mon dossier

La connaissance de Mon dossier pour les particuliers est générale et presque tous les participants sont des utilisateurs inscrits du service. La fréquence d'utilisation du service varie considérablement, allant de rarement (c'est-à-dire quelques fois par an, pendant la période de production des déclarations de revenus), à occasionnellement selon les besoins, à souvent (bien que l'utilisation fréquente soit rare). Les utilisations typiques du service comprenaient ce qui suit : recevoir du courrier de l'Agence, faire le suivi de l'état de sa déclaration, vérifier les dates de paiement et les échéanciers des prestations et des crédits, obtenir des mises à jour du solde, consulter et examiner des documents (p. ex., déclarations de revenus antérieures, feuillets de renseignements fiscaux), vérifier les cotisations aux régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) et aux CELI, consulter les avis de cotisation, corriger ou modifier des déclarations et changer son adresse.

Le petit nombre de participants au courant de l'existence de Mon dossier, mais ne s'y étant pas inscrits ne voyait rien qui puisse les inciter à s'inscrire au service (bien qu'il ait été noté que, dans l'éventualité où cela serait envisagé, le processus d'inscription devrait être simple et convivial).

#### Impressions positives globales de Mon dossier

Les impressions globales à l'égard de Mon dossier sont généralement positives, voire très positives, et celles qui ne sont pas positives sont plus souvent neutres que critiques à l'égard du service. Les questions ou les problèmes liés à Mon dossier étaient limités et comprenaient des problèmes d'accès, des problèmes techniques intermittents, des difficultés à modifier les renseignements, une impression que le service pourrait être configuré de façon plus intuitive ou plus conviviale, et le fait que le code d'accès doive être envoyé par la poste.

La rétroaction était limitée en ce qui concerne les choses qui ne peuvent pas être faites sur Mon dossier que les participants aimeraient pouvoir faire. Il s'agit notamment d'un service de clavardage, de la possibilité d'envoyer des déclarations T3, de la possibilité de demander des prestations et des crédits, de la possibilité de consulter les prestations et les crédits auxquels on peut prétendre et de la possibilité de signaler une fraude fiscale soupçonnée. Les participants qui ont accédé aux programmes ou aux services du gouvernement du Canada au moyen d'autres comptes en ligne n'ont pu penser à aucune caractéristique utile de ces comptes qui pourrait être intégrée à Mon dossier.

#### De nombreux contribuables ont utilisé des robots conversationnels

L'utilisation déclarée de robots conversationnels pour interagir avec une organisation est très répandue parmi les contribuables. Les situations couramment désignées comme étant bien adaptées aux robots conversationnels comprenaient la recherche de renseignements (p. ex., les robots conversationnels peuvent poser des questions pour diriger les gens vers des renseignements, des produits et des services) et l'accès aux services (p. ex., les robots conversationnels peuvent diriger les gens vers le secteur de service approprié d'une organisation).

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Les situations ou les tâches pour lesquelles un robot conversationnel serait utile au moment de communiquer avec l'Agence pour obtenir des renseignements ou des services comprenaient ce qui suit :

- déterminer les limites des cotisations aux CELI et aux REER
- être dirigé vers le bon agent
- trouver des renseignements sur le site Web ou s'y référer
- réinitialiser les mots de passe
- mettre à jour ou modifier des renseignements
- accéder à des renseignements sur les prestations et les crédits, p. ex., l'admissibilité
- résoudre des problèmes (non spécifiés)
- production de déclarations de revenus (éventuellement)
- réduire ou éliminer la communication sur papier de l'Agence

<b>Représentants des petites entreprises et intermédiaires</b>
--

#### 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 largement répandue, tout comme l'est l'inscription aux deux services. La fréquence d'utilisation des services varie considérablement, les intermédiaires étant plus susceptibles de déclarer qu'ils les utilisent fréquemment (par exemple, chaque semaine, chaque jour) que les représentants des petites entreprises. Les modes d'utilisation les plus courants sont la consultation du courrier et de la correspondance, la réalisation de paiements, la vérification de l'état des déclarations, la vérification des soldes et le téléchargement et la soumission de documents.

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

Les impressions générales à l'égard du service variaient de positives à très positives, et les participants ont souligné sa commodité, sa rapidité, sa convivialité et ses caractéristiques de sécurité. Les participants souhaiteraient que ce service soit complété par la possibilité de s'y inscrire sans devoir s'inscrire à Mon dossier et la possibilité de télécharger et d'envoyer tous les types de documents.

Les quelques participants qui connaissaient le service, mais n'y étaient pas inscrits n'ont rien trouvé qui puisse les inciter à s'y inscrire.

## 2.4 Expériences de service

#### Les interactions avec l'Agence se font principalement par téléphone, qui est également le mode de communication préféré

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, la communication se faisant presque entièrement par téléphone. D'autres moyens de communication ont été utilisés peu fréquemment, notamment au moyen de Mon dossier et en personne ou à un bureau. Interrogés

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

sur la façon dont ils communiquent habituellement avec l'Agence<sup>10</sup>, les représentants des petites entreprises et des intermédiaires ont également mentionné le téléphone, bien que quelques-uns aient également indiqué qu'ils le faisaient ou qu'ils le faisaient également en ligne.

En plus d'être le moyen le plus couramment utilisé pour communiquer avec l'Agence, le téléphone a également été désigné le plus souvent comme la façon privilégiée d'interagir avec l'Agence, et quelques intermédiaires et représentants de petites entreprises ont ajouté que ce serait leur moyen privilégié si des lignes téléphoniques de l'Agence leur étaient réservées. Les raisons les plus souvent invoquées pour préférer l'interaction par téléphone comprenaient la capacité de participer au dialogue et la capacité d'explorer des questions précises plus efficacement. Parmi les autres raisons invoquées pour préférer l'interaction par téléphone, citons l'impression que les problèmes peuvent généralement être résolus plus rapidement et que cela permet de recevoir des renseignements de façon proactive, y compris d'être guidé ou dirigé vers des ressources supplémentaires.

Bien que les participants soient plus enclins à préférer le téléphone, un certain nombre d'entre eux ont indiqué que la communication en ligne était leur mode d'interaction préféré avec l'Agence, en insistant sur le fait qu'elle est rapide et efficace, qu'elle permet d'effectuer plusieurs tâches à la fois, qu'elle s'adapte à l'emploi du temps de chacun et qu'elle permet d'effectuer un suivi (c'est-à-dire qu'elle donne accès à un registre des interactions). Il a également été noté que si une option de clavardage était disponible, l'interaction en ligne permettrait d'acquiescer certains des avantages de l'interaction par téléphone. Quelques participants ont indiqué que s'ils avaient le choix, ils préféreraient interagir avec l'Agence en personne. Les raisons invoquées sont notamment la préférence pour les interactions en personne et un plus grand sentiment de sécurité.

### Diverses raisons de communiquer avec l'Agence

La raison la plus fréquemment citée par les représentants des petites entreprises et des intermédiaires pour communiquer avec l'Agence concerne un problème ou une question précis. Voici quelques exemples :

- vérifications
- cotisations excédentaires à un CELI
- dépôt des oppositions/mises à jour sur les appels
- certificats de décharge
- erreurs ou fautes commises par l'Agence
- corriger les erreurs ou fournir des renseignements supplémentaires
- demande de renseignements sur l'état du traitement d'une demande
- une question/un problème concernant Mon dossier d'entreprise/Représenter un client

Parmi les autres raisons de communiquer avec l'Agence, citons la réponse à une demande de renseignements ou de communication de la part de l'Agence, la recherche de précisions ou de spécifications (par exemple, exceptions, situations inhabituelles ou exceptionnelles), l'obtention d'aide pour trouver des renseignements et la confirmation que l'on fait ou que l'on interprète quelque chose correctement.

---

<sup>10</sup> Les contribuables ont été interrogés sur les différentes 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.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Pour leur part, les contribuables ont indiqué les raisons générales suivantes pour lesquelles ils ont communiqué avec l'Agence :

- pour modifier ou mettre à jour des renseignements
- pour obtenir des renseignements sur les programmes, les prestations et les crédits, p. ex., le CIPH, le Régime d'accession à la propriété
- pour contester une décision ou demander de nouvelles cotisations concernant l'admissibilité aux prestations ou aux crédits
- problèmes liés Mon dossier
- PCU
- avis de cotisation
- un décès/une production de déclaration pour une personne décédée

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

Interrogés sur les qualités de service 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, suivies d'un service rapide et efficace, y compris la capacité de réaliser des transactions en une seule interaction de service. D'autres qualités de service perçues comme étant importantes ont été cernées moins fréquemment, mais systématiquement dans la plupart des groupes, et comprennent les éléments suivants :

- la précision des renseignements, parfois associée aux connaissances et à la compétence des agents
- le professionnalisme
- l'empathie et la compréhension
- la courtoisie
- l'uniformité dans la prestation des services
- Responsabilisation
- la capacité à communiquer de façon claire et efficace
- la maîtrise des langues officielles du Canada

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 le plus souvent mentionné une amélioration de la formation du personnel, en mettant l'accent sur l'amélioration de leurs connaissances. Un certain nombre d'autres éléments ont été mentionnés de façon peu fréquente :

- offrir une fonction de clavardage en ligne
- utiliser l'IA pour trier les clients
- rendre le site web plus convivial
- embaucher plus de personnel au téléphone
- disposer d'agents dédiés/d'experts spécialisés
- offrir plus d'accès en dehors des heures normales
- inclure des notes de dossier/un suivi des interactions liées au service.
- permettre aux agents de faire plus de choses



## NON CLASSIFIÉ

### Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- permettre aux gens d'accéder en ligne à un plus grand nombre de déclarations annuelles déjà produites

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

La plupart des participants ont décrit leur expérience globale de l'Agence comme répondant à leurs attentes. La raison la plus souvent invoquée est qu'ils ont obtenu ce dont ils avaient besoin. Quelques-uns ont décrit le service comme répondant à leurs attentes parce qu'ils n'ont pas rencontré de problèmes ou de questions, tandis que d'autres ont déclaré que, bien qu'ils aient occasionnellement rencontré des problèmes, leur expérience a été bonne dans l'ensemble.

Seul un petit nombre de participants ont décrit leur expérience globale comme dépassant ou ne dépassant pas leurs attentes (bien que davantage de participants aient déclaré que le service n'avait pas répondu à leurs attentes).

#### Un service dépassant les attentes

Les raisons pour lesquelles le service a dépassé les attentes comprennent la résolution d'un problème plus rapidement que prévu, le fait d'avoir affaire à des agents qui ont fait tout leur possible pour les aider, le fait d'être contacté de manière proactive par l'Agence au sujet d'une erreur commise par l'Agence et ce qui a été fait pour la corriger, le fait que les services numériques sont plus conviviaux que prévu, et le fait de recevoir des suivis et des mises à jour courants en réponse à une demande.

#### Un service qui ne répond pas aux attentes

Les participants qui ont déclaré que le service ne répondait pas à leurs attentes ont mentionné un service médiocre ou inégal de la part des agents, l'incapacité à résoudre rapidement les problèmes, une question persistante/un problème récurrent, l'exigence d'effectuer certaines interactions en format papier et l'impression que les décisions concernant l'admissibilité aux prestations étaient injustes.

#### 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. L'impression générale est que les agents sont professionnels, polis, respectueux, patients et prêts à aider. D'autre part, l'impression que le service est inégal et varie en fonction de l'interlocuteur en raison des différences de niveau de connaissance des agents est tout aussi répandue. Bien que cela n'ait été mentionné que par quelques participants, il a été noté que, parfois, les agents étaient impatients, impolis et manquaient d'empathie et de compréhension. Quelques participants ont également décrit avoir parfois rencontré des barrières linguistiques qui ont rendu très difficiles la communication et la compréhension avec l'agent.

La plupart des contribuables ont estimé qu'après leurs interactions, ils étaient plus confiants dans ce qu'ils avaient à faire ou dans les renseignements qui leur avaient été fournis, bien que certains aient nuancé leurs réponses, en utilisant des expressions telles que « finalement » ou « en fin de compte » pour signifier que cela avait pris plus de temps et d'efforts que ce à quoi ils s'attendaient. Certains participants ont décrit leur expérience comme étant mitigée à cet égard, soulignant que leur confiance variait en fonction de l'agent avec lequel ils interagissaient.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Les commentaires des représentants des petites entreprises et des intermédiaires avaient tendance à être semblables. Les impressions du personnel de l'Agence étaient habituellement 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 d'un agent à l'autre est relativement répandue.

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 ont l'impression que l'Agence n'en fait pas assez pour s'assurer que ses services sont également disponibles pour tous les Canadiens (ou ont des doutes à ce sujet). Les autres étaient plus susceptibles de dire qu'ils ne savaient pas comment évaluer le rendement de l'Agence à cet égard que de dire que l'Agence en fait suffisamment pour s'assurer que ses services sont offerts à tous les Canadiens.

Interrogés sur les raisons pour lesquelles ils pensent que l'Agence n'en fait pas assez à cet égard, les participants ont désigné des groupes qui, selon eux, sont mal desservis. Il s'agit des groupes suivants :

- Aînés
- les Canadiens à faible revenu
- les non-déclarants
- les personnes en situation de handicap ou qui souffrent de graves problèmes de santé
- les personnes ayant un accès limité ou inexistant à Internet ou ayant des compétences en ligne limitées
- les personnes ayant des connaissances financières limitées
- les collectivités autochtones
- les nouveaux Canadiens
- les personnes vivant dans des collectivités éloignées ou du Nord
- les nouveaux propriétaires de petites entreprises

Les mesures que l'Agence pourrait prendre pour remédier à cette situation comprennent ce qui suit :

- ouvrir ou rouvrir des bureaux pour offrir plus de services en personne
- sensibilisation proactive des personnes qui ne sont pas familiarisées avec Internet ou qui n'interagissent pas en ligne
- ressources en matière de production de déclarations de revenus et sensibilisation des groupes marginalisés et des personnes sous-représentées
- ressources pour les personnes dont l'état de santé rend difficile la production des déclarations annuelles
- de meilleures heures d'ouverture dans l'Ouest du Canada
- plus de services et de ressources pour les nouveaux Canadiens et les nouveaux déclarants
- davantage de services et de ressources pour les personnes ayant des difficultés à s'exprimer dans les langues officielles du Canada

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- un site Web plus convivial
- des lignes téléphoniques réservées pour les propriétaires de petites entreprises.
- recruter/embaucher plus de personnel téléphonique
- des formulaires simplifiés et préremplis
- un langage et des explications simples en général et sur les formulaires

### Les institutions financières sont mieux cotées que l'Agence en ce qui a trait au niveau de service fourni

Les contribuables sont beaucoup plus susceptibles de penser que le niveau de service qu'ils reçoivent de leur banque ou institution financière est meilleur que le niveau de service qu'ils reçoivent de l'Agence. Les raisons pour lesquelles ils pensent que le niveau de service fourni par les banques/institutions financières est meilleur sont les suivantes :

- l'impression qu'il est plus facile de communiquer avec sa banque ou son institution financière par téléphone;
- l'impression qu'il y a plus d'options de service, c'est-à-dire la possibilité de se rendre dans sa banque ou son institution financière pour obtenir des services, de communiquer avec elle par téléphone ou d'interagir en ligne;
- le niveau et l'uniformité des connaissances des agents de leur banque ou de leur institution financière;
- l'accès à un conseiller financier spécialisé ou à une personne connaissant bien son dossier ou sa situation;
- la possibilité de traiter avec la même personne ou une personne-ressource précise au sein de sa banque ou de son institution financière;
- Absence de problèmes de sécurité ou d'accès avec les comptes bancaires.

## 2.5 Protection des renseignements personnels

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

La plupart des participants estiment que les renseignements sont protégés par l'Agence (les renseignements personnels dans le cas des contribuables et les renseignements sur les entreprises sur les entreprises et les clients dans le cas des représentants des petites entreprises et des intermédiaires). Dans quelques cas, les participants ont exprimé ces impressions comme un espoir, une attente ou, comparativement, « c'est aussi sécuritaire que partout ailleurs ». Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient des doutes, des préoccupations ou des questions, quelques participants ont exprimé les préoccupations suivantes :

- Les agents de l'Agence ont accès à beaucoup de renseignements confidentiels, et il n'est pas clair comment ces renseignements sont protégés lorsque les employés travaillent à domicile ou à distance, comme c'est le cas pendant la pandémie.
- Les atteintes à la sécurité semblent se multiplier et le piratage se perfectionner, de sorte que ce n'est qu'une question de temps avant que la confidentialité des renseignements à l'Agence soit compromise.
- Le gouvernement du Canada n'a pas de bons antécédents en ce qui concerne l'efficacité de sa TI, p. ex., le système de paye Phénix, l'application mobile ArriveCAN.

## NON CLASSIFIÉ

**Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024**

- Les mises à niveau du gouvernement en matière de sécurité semblent être à la traîne par rapport à celles du secteur privé et ne semblent pas se produire aussi souvent que dans ce dernier.
- La crainte qu'une personne puisse obtenir de l'Agence des renseignements confidentiels sur une autre personne en utilisant le numéro d'assurance sociale (NAS) de cette personne.
- La préoccupation à l'égard de possibles atteintes à la protection des données et de piratage au sein de l'Agence (préoccupation accrue par le comportement contraire à l'éthique de certains employés de l'Agence qui demandent la PCU sans y avoir droit).
- L'expérience du verrouillage de Mon dossier suite à l'utilisation non autorisée de justificatifs d'identité n'inspire pas confiance.

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 précisé qu'ils y pensaient davantage en général, compte tenu de l'augmentation des incidents de piratage, mais que cela n'avait pas eu d'incidence négative sur leurs sentiments concernant la sécurité des renseignements qu'ils détiennent auprès de l'Agence. D'autre part, certains ont déclaré que leurs sentiments avaient changé dans la mesure où ils sont plus préoccupés par la sécurité de leurs renseignements en général et avec l'Agence.

En faisant référence à l'augmentation du nombre d'incidents de piratage et à la sophistication accrue des pirates informatiques, quelques participants ont indiqué qu'ils estiment maintenant qu'il faut déterminer la gravité d'une atteinte à la sécurité plutôt que de savoir si une atteinte à la sécurité se produira. D'autres ont déclaré qu'ils étaient plus préoccupés à la suite d'événements, d'incidents ou d'expériences précis. Il s'agit notamment de la récente atteinte à la protection des données chez Desjardins (mentionnée par les participants du Québec), des employés de l'Agence qui travaillent à distance ou à domicile, et de l'expérience du verrouillage de Mon dossier à la suite de l'utilisation non autorisée de justificatifs d'identité.

#### **Une certaine connaissance des mesures ou des mesures de protection utilisées par l'Agence pour assurer la sécurité des renseignements du contribuable**

La connaissance des mesures ou des mesures de protection utilisées par l'Agence pour assurer la sécurité des renseignements des contribuables et des entreprises comprenait la grille des codes d'accès, l'utilisation de l'authentification à deux facteurs, les questions de sécurité lorsque l'on parle à un agent ou que l'on demande de vérifier des renseignements personnels, des avertissements, alertes et avis par courriel, l'utilisation du chiffrement, le courriel sécurisé, l'envoi de codes d'accès, le masquage du NAS et la reconnaissance si l'ouverture de session se fait à partir d'un autre ordinateur.

#### **Différents points de vue sur l'ouverture et la transparence des processus de l'Agence**

Les opinions divergent quant à savoir si l'Agence est ouverte et transparente avec les Canadiens au sujet de ses processus de traitement des données et de sécurité lorsqu'il s'agit de protéger les renseignements des contribuables. En réponse, certains pensent qu'elle est ouverte et transparente, d'autres pensent qu'elle ne l'est pas, d'autres encore disent qu'ils ne savent pas et d'autres sont d'avis que l'Agence ne devrait pas être trop ouverte et transparente au sujet de ses processus, car cela pourrait compromettre leur efficacité. Les secteurs dans lesquels les participants

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

estiment que l'Agence pourrait faire un meilleur travail à cet égard comprennent la fourniture de renseignements et de données, comme le nombre d'attaques ou de tentatives d'atteinte au fil du temps et la mesure dans laquelle elles ont été fructueuses ou contrecarrées, la fourniture de mises à jour sur les mises à niveau de la sécurité (sans s'engager dans une divulgation complète/révéler quoi que ce soit de compromettant), et l'explication de la façon dont la sécurité est maintenue lorsque les employés de l'Agence travaillent à la maison (encore une fois, sans divulgation complète).

### La plupart des participants ne savent pas si l'Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité et la fraude.

La plupart des participants ont déclaré qu'ils ne savaient pas si l'Agence en faisait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité et la fraude dans le système fiscal. Quelques-uns ont ajouté qu'ils ne pensaient pas pouvoir le savoir tant qu'il n'y avait pas de tentatives de fraude ou de vol et qu'elles soient fructueuses ou contrecarrées. Quelques participants estiment que l'Agence en fait assez ou disent qu'ils supposent ou présument qu'elle en fait assez.

D'autre part, quelques participants ont estimé que l'Agence n'en faisait pas assez à cet égard. Ceux qui étaient de cet avis ont souligné les incidents de fraude interne à l'Agence au cours desquels des employés ont frauduleusement réclamé la PCU, la pratique consistant à laisser les employés travailler à domicile (vraisemblablement en ayant accès à des renseignements confidentiels), l'expérience d'avoir eu des renseignements confidentiels détenus par l'Agence révélés à quelqu'un qui n'y avait pas droit, et le fait de ne jamais entendre ou voir quoi que ce soit de la part de l'Agence au sujet de ce qu'elle fait à cet égard.

Lorsqu'on leur a demandé où ils iraient s'ils pensaient que leur entreprise avait été touchée par une activité frauduleuse, les représentants des petites entreprises ont généralement répondu que cela dépendrait des circonstances, en particulier de la nature de l'activité frauduleuse. Par exemple, s'il s'agissait de l'Agence, ils communiqueraient certainement avec l'Agence (ainsi que Revenu Québec dans la province de Québec), et s'il s'agissait de leur institution financière, ils communiqueraient avec elle. Ils s'adresseraient également à la police (service des fraudes), aux bureaux de crédit, au Centre antifraude du Canada, à des consultants en cybersécurité, au Registre des entreprises (au Québec) et à leur comptable.

### La confiance dans la capacité de l'Agence à assurer la sécurité des renseignements est systématiquement liée à la manière dont elle agit

Lorsqu'on leur demande s'ils ont plus ou moins confiance en la capacité de l'Agence à protéger les renseignements des Canadiens lorsque l'Agence communique sur les vulnérabilités de ses bases de données fiscales, les participants observent systématiquement que cela dépend de la façon dont l'Agence communique et agit. Il s'agit notamment d'être ouvert sur l'étendue de l'atteinte, la capacité de l'Agence à expliquer comment et pourquoi elle s'est produite, la rapidité avec laquelle les personnes touchées ont été contactées ou informées et des mesures prises pour remédier aux vulnérabilités en question.

Certains ont déclaré que, quelle que soit la réaction de l'Agence, leur confiance en elle serait ébranlée, car toute atteinte des bases de données de l'Agence est inquiétante compte tenu du type de renseignements détenus par l'Agence. Il a également été noté que l'Agence n'aurait pas d'autre choix que d'être transparente à ce sujet et que, même si cette transparence serait appréciée, une

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

atteinte à la vie privée demeure une atteinte. Quelques intermédiaires fiscaux ont indiqué qu'ils ne se sentiraient ni plus ni moins confiants quant à la capacité de l'Agence à protéger les renseignements d'entreprise de leurs clients.

### Hypothèse largement répandue selon laquelle l'Agence est aussi sécuritaire que les institutions financières

La plupart des participants estiment qu'en ce qui concerne la protection des renseignements, ceux-ci sont aussi sécurisés auprès de l'Agence que dans une institution financière. La raison la plus fréquemment invoquée pour expliquer ce point de vue est l'hypothèse selon laquelle les deux institutions utilisent des technologies et des systèmes de sécurité semblables. Une autre raison de penser que les renseignements sont aussi sûrs dans les deux cas est que les deux ont les mêmes responsabilités en matière de sécurité vis-à-vis de leurs clients, c'est-à-dire la protection des renseignements personnels de nature délicate.

Les raisons de penser que les renseignements sont plus sûrs auprès de l'Agence qu'auprès d'une institution financière sont les suivantes :

- l'impression que les institutions financières sont une cible plus attrayante pour les pirates et les fraudeurs;
- l'impression que l'Agence a plus de mesures et d'obstacles en matière de sécurité que les institutions financières;
- la croyance qu'un gouvernement est tenu à des normes plus élevées et a une plus grande responsabilité ou un plus grand devoir de protection qu'une institution privée;
- l'impression que les renseignements sur les clients sont plus susceptibles de faire l'objet de discussions informelles dans une institution financière qu'à l'Agence.

Les raisons de penser que les renseignements sont plus sécuritaires dans une institution financière qu'à l'Agence sont notamment les suivantes :

- l'impression qu'il y a des répercussions plus graves en cas de violation de données pour les institutions financières, et qu'elles ont donc une incitation à investir davantage en matière de sécurité;
- l'impression que les institutions financières effectuent des mises à jour et des mises à niveau de sécurité plus fréquentes que le gouvernement.
- l'impression qu'il y a plus de talents et d'expertise en TI dans le secteur privé que dans le secteur public.
- l'impression que les institutions financières doivent s'inquiéter de la concurrence ou de la perte d'affaires, et qu'elles sont donc plus soucieuses de veiller à ce que rien ne se produise qui puisse nuire à leur réputation et pousser les clients vers leurs concurrents.

## 3. Questions liées à l'observation

Cette section rend compte des questions liées à l'observation. Ces questions ont été examinées dans 13 de nos groupes de discussion. Les sujets abordés comprenaient l'observation fiscale, la transparence et l'exécution, l'économie clandestine, l'observation à l'étranger et la cryptomonnaie.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

### 3.1 Observation fiscale

**Le terme « observation » évoque principalement le respect des exigences et les conséquences de ne pas le faire.**

On a demandé aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires fiscaux ce que signifie pour eux l'expression « observation » dans le contexte du régime fiscal du Canada. L'expression a évoqué diverses choses, mais l'accent était mis sur deux thèmes : le respect des exigences fiscales et des obligations fiscales, et les conséquences de ne pas le faire. Le respect des exigences et des obligations comprenait des références à suivre les règles, à faire ce qui est requis, à payer ce qui est dû, à respecter les échéances, à produire sa déclaration à temps et à être honnête. Les conséquences du non-respect des exigences ou du non-respect de ses obligations comprennent des références aux répercussions, aux représailles, aux pénalités pour non-paiement de ce qui est dû et aux vérifications.

À part les variations sur ces deux thèmes, la seule autre chose que l'expression « observation » a soulevée était l'idée d'uniformité et d'application générale, c'est-à-dire que les mêmes règles s'appliquent à tous.

**Une impression généralisée que la plupart des gens (mais pas tous) paient leur juste part d'impôt.**

Il y avait une impression répandue que la plupart des gens paient leur juste part d'impôt, et les participants ont parfois mis l'accent sur le qualificatif « le plus »<sup>11</sup>. Bien que cette perception de l'équité soit généralisée, l'attention a également été attirée sur le fait que certaines personnes ne paient pas leur juste part ou ne respectent pas leurs obligations fiscales. Cela comprenait l'opinion que la classe moyenne porte le principal fardeau lorsqu'il s'agit de payer des impôts et que certains particuliers fortunés profitent des échappatoires pour éviter de se conformer entièrement à leurs obligations fiscales.

Parmi les représentants des petites entreprises et des 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 (bien que les participants, encore une fois, soulignent parfois qu'il y a ceux qui ne le font pas).<sup>12</sup> Les raisons pour lesquelles ils considèrent qu'il s'agit d'une approche judicieuse comprenaient les suivantes :

- L'absence de toute solution de rechange réaliste ou raisonnable parce que le système ne pourrait pas fonctionner efficacement sans une telle hypothèse.
- L'hypothèse selon laquelle la plupart des gens sont honnêtes et disposés à s'acquitter de leurs obligations.

---

<sup>11</sup> La formulation des questions utilisées pour explorer cet enjeu différait selon le public. On a posé la question suivante aux contribuables : *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 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? Pourquoi ou pourquoi pas?*

<sup>12</sup> On n'a pas demandé aux contribuables pourquoi ils pensent que la plupart des gens paient ou ne paient pas leur juste part d'impôt.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- L'impression que les gens sont conscients que les services de base sont financés par les recettes fiscales et ne pourraient pas être financés autrement, c.-à-d. qu'il est dans leur intérêt de s'acquitter de leurs obligations.
- La croyance que les gens sont disposés à respecter leurs obligations lorsque le processus est facilité et n'est pas un fardeau.
- La perception selon laquelle l'inobservation est plus susceptible d'être le résultat d'erreurs ou de difficultés en matière de production qu'un non-respect délibéré ou volontaire des obligations fiscales.

Le petit nombre de participants qui ont dit ne pas penser qu'il s'agit d'un principe solide a expliqué cela en suggérant que les personnes fortunées et les grandes entreprises tenteront généralement d'éviter de payer leur pleine part d'impôt. En d'autres mots, ils n'ont pas remis en question l'hypothèse selon laquelle *la plupart* des personnes respecteront leurs obligations, mais ont plutôt attiré l'attention sur une sous-section de la population qui ne respecte pas ses obligations.

#### Des exemples de fraude fiscale qui sont axés sur les paradis fiscaux et l'économie clandestine.

Les contribuables n'ont eu aucune difficulté à fournir des exemples de fraude fiscale. Ce faisant, ils avaient tendance à mettre l'accent sur l'existence et l'utilisation des paradis fiscaux et des activités liées à l'économie clandestine, comme les paiements en espèces. D'autres exemples de fraude fiscale comprenaient le revenu non déclaré (p. ex., les pourboires), la sous-déclaration du revenu, la demande de prestations ou de crédits auxquels une personne n'est pas admissible et la surestimation des dépenses d'entreprise (p. ex., la demande de déductions qui ne sont pas liées à l'entreprise).

#### La quasi-unanimité des contribuables est que les gens ne signalent pas une fraude fiscale soupçonnée.

Presque tous les contribuables étaient d'avis que les gens ne signalent pas régulièrement les particuliers ou les entreprises qu'ils soupçonnent de fraude fiscale. Les facteurs que les contribuables prendraient en considération avant de décider s'ils doivent ou non déclarer qu'un particulier ou une entreprise a probablement commis une fraude fiscale étaient les suivants :

- Le degré de certitude et de fiabilité selon lequel une activité frauduleuse a eu lieu.
- L'échelle et l'étendue de la fraude en question.
- Les motifs, la situation et les circonstances de l'auteur, p. ex., s'agit-il de personnes ordinaires qui ont de la difficulté à joindre les deux bouts ou de personnes riches agissant par avidité?
- Les conséquences ou les répercussions personnelles de la dénonciation d'un particulier ou d'une entreprise.
- La mesure dans laquelle l'anonymat du journaliste sera maintenu<sup>13</sup>.
- La probabilité de réussite, c'est-à-dire que le signalement mènera à un résultat positif.
- Le temps et les efforts nécessaires pour signaler une fraude fiscale soupçonnée.
- Sa relation avec la personne ou l'entreprise soupçonnée de fraude fiscale, p. ex., s'agit-il d'un ami, d'une connaissance, d'un membre de la famille, d'un étranger?

<sup>13</sup> Les participants qui habitent dans de plus petites collectivités ont mis l'accent sur ce point.



## NON CLASSIFIÉ

### Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

#### **L'augmentation du fardeau pour les autres, moins de services, plus de méfiance - Principaux effets du non-paiement des impôts.**

Les répercussions les plus fréquemment cernées des personnes qui ne respectent pas les règles fiscales et qui ne paient pas leur juste part d'impôts sont une plus grande charge fiscale imposée aux autres, une diminution du nombre et de la qualité des services publics (découlant d'une assiette fiscale restreinte), et une érosion croissante de la confiance à l'égard de l'équité du régime fiscal. En ce qui concerne ce dernier, on a suggéré que le sentiment croissant que le régime fiscal est injuste pourrait faire en sorte que plus de gens se demandent pourquoi ils devraient payer leur juste part alors que d'autres ne le font pas. D'autres répercussions perçues comprenaient une baisse des prestations et des crédits d'impôt pour les particuliers, des personnes qui reçoivent des prestations et des services qu'ils n'aident pas à financer, et la nécessité pour l'Agence de consacrer plus d'attention et de ressources aux efforts d'observation.

#### **Une impression généralisée que l'évasion fiscale est plus grave que l'évitement fiscal.**

Les contribuables étaient presque unanimes sur le fait que l'évasion fiscale et l'évitement fiscal ne sont pas la même chose, tout en soulignant parfois qu'ils ont le même effet ou le même résultat : une réduction des recettes fiscales. Il y avait également un quasi-consensus selon lequel ce qui les distingue est que l'évasion fiscale est illégale, tandis que l'évitement fiscal ne l'est pas (même si la plupart des participants estiment que ce dernier est immoral ou contraire à l'éthique).

On a demandé à tous les participants si l'évasion fiscale ou l'évitement fiscal est le problème le plus grave ou le plus grand problème. En réponse, presque tout le monde a indiqué que l'évasion fiscale était un problème plus grave ou plus important, principalement parce qu'elle représente un mépris délibéré de la loi, alors que l'évitement fiscal n'est pas illégal (même s'il peut être à la limite de la loi). Il a été suggéré à l'occasion que si l'évitement fiscal était aussi mauvais ou pire que l'évasion fiscale, le gouvernement le rendrait illégal. Il a également été suggéré que l'évasion fiscale est un problème plus important parce qu'elle est plus répandue, dans la mesure où l'évitement fiscal (bien qu'il soit injuste) est principalement limité aux particuliers fortunés et aux grandes sociétés. Quelques-uns ont décrit l'évasion fiscale et l'évitement fiscal comme étant tout aussi problématiques, car les deux entraînent une perte de recettes fiscales, ce qui impose un fardeau accru aux personnes qui paient leur juste part d'impôt.

#### **L'Agence pourrait faire un certain nombre de choses pour aider les entreprises à en apprendre davantage sur les obligations fiscales.**

On a demandé aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires quel rôle l'Agence devrait jouer pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales. En réponse, ces participants ont cerné diverses choses, tout en mettant l'accent sur la fourniture de renseignements et la réduction du fardeau associé au respect des obligations fiscales. Cela comprend ce qui suit :

- Fournir des renseignements de base sur les obligations fiscales des entreprises, en mettant l'accent sur les situations typiques, tout en clarifiant les exceptions et les zones grises.
- Offrir des renseignements et des ressources conçus pour aider les gens d'affaires à apprendre à produire leurs propres déclarations de revenus, dans un format facile d'accès et convivial, comme des capsules vidéo et des tutoriels.
- Réduire ou simplifier les exigences en matière de déclaration et de production.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- Communiquer le plus clairement possible les changements apportés aux règles et aux exigences en matière de production.
- Fournir un délai raisonnable pour les changements, ne pas apporter de changements soudains ou avec des délais serrés (p. ex., les nouvelles exigences en matière de déclaration pour les simples fiducies annoncées en 2024).
- Fournir un avertissement préalable juste ou raisonnable des problèmes liés à l'observation.
- Avoir des agents spécialisés pour les entreprises et les intermédiaires.

Quelques intermédiaires fiscaux ont indiqué que l'Agence ne devrait pas jouer un rôle trop important pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales, car il s'agit principalement du rôle de leurs comptables et de leurs préparateurs de déclarations de revenus.

### Une connaissance limitée des produits et services de l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations fiscales.

La connaissance des produits ou des services offerts par l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations fiscales était très limitée. Seuls quelques participants ont été en mesure de déterminer des produits ou des services précis offerts par l'Agence pour aider les entreprises à se conformer : le service des agents de liaison et l'aide liée aux incitatifs de RS&DE. On leur a demandé explicitement s'ils avaient entendu parler du service des agents de liaison, mais seulement quelques représentants de petites entreprises ont dit qu'ils en avaient entendu parler (ou pensaient en avoir entendu parler), et aucun n'avait utilisé le service. D'après une description du service communiquée aux participants des groupes de discussion, la plupart des représentants des petites entreprises estiment qu'il s'agit de quelque chose qui serait avantageux et qu'ils envisageraient d'utiliser.

On a demandé quels types de produits ou de services *pourraient* être utiles pour les petites entreprises; voici les réponses reçues :

- Une ligne d'aide aux petites entreprises et des spécialistes dévoués pour traiter avec les petites entreprises.
- L'IA doit trier les appels et orienter les gens vers l'agent approprié.
- Un cours de base sur les codes d'impôt et des tutoriels sur la production de déclarations de revenus.
- Des présentations et des conférenciers de l'Agence sur divers sujets.
- Des comptoirs d'impôts gratuits.
- Des logiciels d'impôt gratuits.
- La capacité de produire une déclaration par téléphone si l'on ne doit pas d'argent à l'Agence.
- Des trousseaux d'information par métier et par secteur.

### Plusieurs suggestions pour aider les contribuables à respecter leurs obligations fiscales.

Les contribuables ont cerné les éléments suivants qui leur permettraient de respecter plus facilement leurs obligations fiscales :

- Des logiciels d'impôt gratuits.
- Des formulaires et des déclarations préremplis.
- Une liste des éléments de base nécessaires pour remplir une déclaration.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- Une liste des prestations et des crédits auxquels une personne pourrait être admissible.
- Des ateliers en ligne sur la production.
- Des ressources pour les nouveaux Canadiens et les nouveaux déclarants.

En réponse aux questions d'approfondissement, certains ont indiqué qu'il serait utile de recevoir des rappels de l'Agence pour commencer à préparer leurs documents fiscaux, ainsi que des renseignements annuels sur les mesures à prendre pour produire leur déclaration de revenus, bien que ceux-ci soient plus susceptibles d'être considérés comme utiles par les jeunes participants. D'autres ont expliqué qu'ils le savaient déjà par expérience.

### **L'Agence est perçue comme ayant un rôle dans l'éducation des Canadiens au sujet de l'observation fiscale.**

On a demandé quel rôle l'Agence devrait jouer dans l'éducation des Canadiens au sujet de l'observation fiscale. Les contribuables ont mis l'accent sur ce qui suit : des ateliers dans les écoles secondaires afin de favoriser la littératie fiscale le plus tôt possible, fournir des renseignements dans un langage simple et facile à comprendre, et fournir des renseignements sur l'importance de produire ses déclarations de revenus, y compris les avantages de l'observation et les conséquences de l'inobservation.

### **L'unanimité virtuelle est qu'il devrait y avoir une certaine souplesse et des mesures d'adaptation lorsqu'il s'agit de payer des impôts.**

Il y avait un consensus virtuel selon lequel les contribuables devraient avoir des options pour payer les impôts qu'ils doivent à l'Agence, y compris en tenant compte du montant dû et de la situation financière d'une personne. Les options possibles relevées comprenaient ce qui suit :

- Plus de clémence et de patience en général de la part de l'Agence.
- Aucune option d'intérêt ou d'allègement des intérêts.
- La capacité de payer en acomptes provisionnels (quelque chose que l'Agence offre déjà).
- Ne pas pénaliser les gens en retenant les paiements de prestations lorsqu'ils ont des impôts impayés (ou à tout le moins en tenant compte de leur situation financière avant de retenir des prestations).

On s'attendait également à ce que l'Agence communique les renseignements dont elle tient compte pour adapter son approche aux circonstances des particuliers. Le fait de savoir que l'Agence adopte une telle approche a changé l'impression que certains participants ont de l'Agence dans une certaine mesure. Plus précisément, pour certains, cette information a adouci leur impression de l'Agence en la faisant paraître plus humaine et prévenante ou moins rigide et bureaucratique. Quelques participants ont fait remarquer que la publication de cette politique pourrait entraîner une plus grande inobservation.

## **3.2 Transparence et exécution**

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

Les opinions sur l'efficacité de l'Agence à trouver les problèmes et à les régler concernant les particuliers qui ne paient pas leur juste part d'impôt variaient. Certains participants affirmaient que l'Agence est au moins assez efficace à cet égard, certains affirmaient qu'elle n'est pas du tout

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

efficace, et d'autres affirmaient qu'ils n'avaient aucun avis. Voici les raisons de penser que l'Agence peut trouver efficacement les cas d'inobservation les et traiter :

- L'attente selon laquelle la poursuite des particuliers qui ne paient pas leur juste part d'impôt fait partie du mandat de l'Agence (qu'elle remplit)<sup>14</sup>.
- L'hypothèse selon laquelle l'Agence aborde les questions d'observation de façon uniforme et traite tout le monde de façon égale<sup>15</sup>.
- Entendre ou lire au sujet de l'Agence qui s'en prend aux personnes qui ne respectent pas leurs obligations fiscales et qui recouvre des recettes fiscales.
- L'impression que l'Agence a des ressources à sa disposition pour le faire efficacement et que même si cela prend du temps, l'Agence finira par trouver ces personnes et s'assurer qu'elles se conforment.

Certains, principalement des représentants de petites entreprises et d'intermédiaires, ont suggéré que l'Agence est efficace à cet égard *lorsqu'elle* décide de poursuivre un contribuable, mais qu'elle ne poursuit pas tout le monde de la même façon. Plus précisément, il y avait une impression que l'Agence est efficace pour poursuivre les « petits joueurs », mais pas les « gros poissons ».

Les raisons de penser que l'Agence ne peut pas déceler et régler efficacement les problèmes liés aux personnes qui ne paient pas leur juste part d'impôt, concernaient le plus souvent axées l'existence de paradis fiscaux et l'impression que l'Agence a tendance à concentrer ses efforts en matière d'observation sur les « petits joueurs » par opposition aux « gros poissons ». D'autres raisons de penser que l'Agence n'est pas efficace à cet égard comprenaient un manque perçu de ressources organisationnelles à consacrer à cela, l'impression qu'il y a un manque de volonté politique pour éliminer les échappatoires dans le système fiscal, l'impression que certaines personnes sont très habiles pour éviter de payer leur juste part d'impôt, et des connaissances personnelles ou des preuves anecdotiques de personnes qui commettent de la fraude fiscale et qui ne se font jamais prendre.

#### 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 variaient concernant le fait que l'Agence traite tout le monde de façon égale lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation relatifs au respect des obligations fiscales. Cela étant dit, la plupart des participants estiment que ce n'est pas le cas, car le facteur déterminant le plus important à cet égard étant le niveau de richesse. Plus précisément, il y avait une hypothèse largement répandue selon laquelle l'Agence a tendance à concentrer ses activités d'exécution sur les classes moyennes et les classes inférieures, ou les « petits contribuables », car l'observation est plus facilement exécutoire auprès de ce public.

<sup>14</sup> On a parfois suggéré qu'il y avait probablement plus à faire à cet égard ou à améliorer, mais que l'Agence est au moins assez efficace à cet égard.

<sup>15</sup> Par exemple, quelques participants ont indiqué qu'ils supposent cela parce que l'Agence a été efficace pour s'assurer qu'ils paient leur juste part d'impôt. En extrapolant à partir de leur propre expérience des vérifications ou des confirmations, ils ont ensuite supposé que la même chose s'applique aux autres.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Inversement, les particuliers fortunés et les grandes sociétés ont été perçus comme ayant des moyens d'éviter l'observation en tirant parti des échappatoires dans le code fiscal et des paradis fiscaux. De plus, on présumait que ces particuliers et ces sociétés avaient les ressources financières et juridiques pour se défendre dans l'éventualité où ils seraient poursuivis par l'Agence. Et même si ces particuliers et ces sociétés sont tenus de se conformer à la fin, les participants ont supposé qu'ils devaient négocier des règlements (ce qui est considéré comme non disponible pour la plupart des gens). À l'appui de cette impression, quelques intermédiaires fiscaux ont déclaré qu'ils n'avaient pas encore vu de preuve que le code des impôts a été éliminé. Certains intermédiaires ont également eu l'impression (en fonction de leur propre expérience) que les vérificateurs de l'Agence diffèrent dans la façon dont ils gèrent des situations semblables, certains sont plus indulgents tandis que d'autres sont plus rigides.

La principale hypothèse de 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 a trait au respect des obligations fiscales est que l'Agence est impartiale ou neutre et qu'elle applique la règle de droit de façon uniforme, c.-à-d. que l'Agence ne se soucie pas de qui vous êtes. Quelques participants ont nuancé leur impression en disant qu'ils croient que l'Agence traite tout le monde de la même façon *s'ils* se font prendre. Enfin, quelques participants ont dit qu'ils « espèrent », « font confiance » ou « supposent » que l'Agence traite tout le monde de façon égale à cet égard.

### Une preuve est nécessaire pour convaincre les contribuables 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 participants ce qu'il faudrait pour leur faire croire que les personnes qui doivent de grandes sommes d'impôt sur le revenu sont adéquatement ciblées et que l'Agence en fait suffisamment pour s'assurer qu'elles paient leur juste part d'impôt sur le revenu. En réponse, les éléments suivants ont été régulièrement relevés :

- Produire et fournir des statistiques et des rapports sur ce qui suit : les mesures de l'Agence à cet égard, les résultats et les conséquences des mesures de ciblage (p. ex., argent recouvré, pénalités imposées).
- Exposer et cerner ceux qui profitent des paradis fiscaux à l'étranger.
- Attirer l'attention sur des cas à haute visibilité et des histoires de réussite.
- Prévenir ou ne pas autoriser les ententes spéciales pour les personnes accusées d'inobservation.

Quelques-uns ont suggéré qu'il incombe au gouvernement du Canada, et non à l'Agence, de prendre les devants dans ce domaine en mettant en place des politiques qui limitent ou éliminent les possibilités d'inobservation par les particuliers et les sociétés fortunés, p. ex., rendre illégaux les paradis fiscaux à l'étranger. Sur ce point, quelques intermédiaires ont suggéré qu'il serait difficile pour l'Agence de cibler les paradis fiscaux s'ils ne sont pas illégaux.

À titre de suivi, on a demandé aux contribuables quels types d'interventions sont à la disposition de l'Agence pour régler les cas d'inobservation. Les mesures cernées comprenaient des vérifications et des confirmations, l'ajout d'intérêts, la saisie de biens, la saisie de salaires, le gel des comptes bancaires, l'interruption des paiements de prestations et la ligne téléphonique pour la fraude fiscale.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**La plupart d'entre eux examineraient les déclarations corrigées.**

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 l'examineraient ou la feraient examiner par leur comptable. Dans la plupart des cas, cela n'a pas été attribué au manque de confiance que l'Agence a correctement cerné un problème. Cela a plutôt été perçu comme une mesure de précaution, un exercice de diligence raisonnable ou (dans le cas des intermédiaires fiscaux) une partie de leurs responsabilités professionnelles. Dans quelques cas, les participants (principalement des intermédiaires fiscaux) ont dit qu'ils auraient ou pourraient avoir des doutes ou des questions au sujet de l'exactitude de la révision, soit parce qu'ils ont vécu des situations dans le passé dans lesquelles l'Agence a commis des erreurs, soit parce qu'ils sont confiants au sujet de leurs propres compétences en matière d'impôt.

**Un manque général de sensibilisation à la question de savoir si l'Agence améliore ses approches d'exécution.**

La plupart des représentants des petites entreprises et des 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 en fonction de l'hypothèse qu'elle améliore sa technologie de suivi et de surveillance ou en fonction des histoires vues dans les médias. Quelques-uns ont dit qu'ils ne savaient pas avec certitude que ces approches s'amélioreraient de façon continue, mais ils espèrent que c'est le cas. Quelques participants pensaient que ce n'était pas le cas en raison du manque d'éléments de preuve, du fait qu'ils n'ont rien entendu à ce sujet ou de l'hypothèse que l'Agence dispose de ressources limitées à consacrer à cette question.

**La plupart des gens croient que les vérifications sont menées de façon équitable malgré une connaissance limitée de celles-ci.**

La confiance à l'égard que l'Agence effectue une vérification avec exactitude et équité est répandue parmi les contribuables, même si la plupart d'entre eux ont dit qu'ils en savent peu ou pas du tout au sujet des vérifications effectuées par l'Agence. En guise de suivi, 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. Nombre d'entre eux ont exprimé un certain intérêt à en savoir plus à ce sujet, mais le degré d'intérêt avait tendance à être modéré ou mitigé. Les raisons de vouloir en savoir plus à ce sujet comprenaient le sentiment qu'il est important d'en savoir plus, que cela augmenterait leur confiance à l'égard de l'Agence et que le fait d'en savoir plus pourrait fournir un moyen d'évaluer l'efficacité de l'Agence dans ce domaine. Ceux qui ne souhaitaient pas en savoir plus à ce sujet ont le plus souvent dit que de tels problèmes ne les touchent pas ou ne s'appliquent pas à eux. D'autres raisons étaient qu'il ne s'agissait pas d'un enjeu prioritaire et que l'Agence fournirait probablement des renseignements limités sur ses pratiques dans ce domaine.

**L'opinion est divisée concernant l'incidence d'en savoir plus sur les pratiques d'exécution de l'Agence.**

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. Certains participants qui estiment que le fait d'en savoir plus à ce sujet n'entraînerait pas une plus grande confiance à l'égard de l'Agence ont indiqué que la connaissance des pratiques

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

d'exécution est insuffisante pour accroître la confiance. En plus de la connaissance des pratiques d'exécution, il faut savoir que les pratiques sont appliquées.

### Une expérience limitée des problèmes d'observation.

Relativement peu de représentants de petites entreprises et d'intermédiaires fiscaux ont indiqué qu'ils devaient communiquer avec l'Agence ou traiter avec elle pour un problème d'inobservation. Ceux qui ont dit être satisfaits du processus et du résultat. On a demandé comment l'Agence pourrait mieux fournir un soutien lorsqu'elle traite des problèmes d'inobservation. Les éléments suivants ont été suggérés :

- Attribuer un agent spécialisé au cas.
- Ne pas adopter de posture conflictuelle.
- S'assurer de faire le suivi de tous les renseignements fournis.
- Répondre aux demandes de renseignements en temps opportun.

Quelques intermédiaires estiment que ce n'est pas le rôle de l'Agence de soutenir leurs clients lorsqu'ils traitent des problèmes d'inobservation (cela fait plutôt partie de leur rôle).

Seul un petit nombre d'intermédiaires fiscaux ont indiqué qu'ils ont récemment soutenu un client faisant l'objet d'une vérification par l'Agence. Dans la plupart des cas, il y a eu satisfaction à l'égard du processus et du résultat. Dans un cas, l'expérience a été décrite comme négative (le cas n'est toujours pas réglé) en raison d'une mauvaise communication de la part de l'Agence et de retards répétés.

## 3.3 Économie clandestine

### Une connaissance générale de l'économie clandestine

L'économie clandestine est un phénomène dont les participants étaient conscients, mais pas nécessairement par cette appellation. Quelques participants l'ont d'abord confondu avec le marché noir (c.-à-d. les activités commerciales illégales), tandis que quelques autres l'associaient à des personnes sans statut d'immigration qui travaillaient au Canada. L'exemple le plus souvent fourni d'une activité de l'économie clandestine était le paiement en espèces pour des biens et des services (mais principalement le dernier élément) 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 de taxe », « payer en espèces pour un travail », « revenu non déclaré », ainsi que la description de « fraude fiscale ». En se référant aux activités de l'économie clandestine, quelques participants les ont décrites comme des opérations « sous la table » ou « troc » (c'est-à-dire la fourniture d'un type de service en échange d'un autre).

### Divers facteurs perçus comme contribuant à l'économie clandestine

Les contribuables ont cerné divers facteurs qui, selon eux, contribuent à la participation à l'économie clandestine au Canada, bien que les facteurs cernés aient le plus souvent à voir avec les pressions et les contraintes économiques et fiscales. Cela comprenait le coût de la vie élevé, la pauvreté et la difficulté à joindre les deux bouts sur le plan économique, le revenu limité (découlant de faibles salaires, d'un faible salaire minimum et d'un emploi précaire, l'économie à la demande), des impôts élevés et du chômage.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

De plus petits chiffres ont souligné l'impression que la participation à l'économie clandestine est un crime sans victime et le sentiment que les personnes qui y participent ne se feront pas prendre parce que c'est difficile à détecter. Quelques participants ont suggéré que les travailleurs sans-papiers pourraient être un facteur contribuant à la participation à l'économie clandestine parce que les personnes sans statut d'immigrant ne peuvent pas déclarer le revenu tiré du travail qu'elles font.

#### Le principal effet perçu de l'économie clandestine est la perte de recettes fiscales.

Selon les contribuables, le principal effet de l'économie clandestine est une érosion de l'assiette fiscale menant à une perte de recettes fiscales parce que ceux qui participent à l'économie clandestine ne paient pas leur part d'impôt. Les répercussions ou les conséquences qui pourraient en découler comprenaient ce qui suit :

- Augmenter le fardeau fiscal des autres afin de compenser le manque à gagner découlant d'une activité économique non déclarée (et donc non imposée).
- Réduire la qualité ou la quantité des services et des programmes financés par des fonds publics.
- La méfiance ou le cynisme grandissent chez ceux qui paient leur juste part d'impôt à l'égard de l'équité du régime fiscal (y compris l'impression que les gens profitent des programmes et des services financés par les fonds publics sans payer leur juste part pour les aider à les financer).

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

Les représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux conviennent généralement que certaines industries ou certains secteurs sont plus susceptibles de contribuer à l'économie clandestine; les industries et les secteurs suivants étant régulièrement cernés :

- Les entrepreneurs, p. ex., construction, rénovations, aménagement paysager, entretien des pelouses.
- La réparation automobile et la mécanique.
- Les soins personnels, par exemple, esthéticiennes, salons de beauté, barbiers.
- Le secteur de l'accueil, p. ex., restaurants, boîtes de nuit.

D'autres industries ont été cernées moins fréquemment et comprenaient les services de nettoyage, les services de garde de jour, les industries artistiques et culturelles, le secteur de la location et Airbnb, le tutorat et les leçons privées et la reproduction d'animaux.

Les deux 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 et le fait qu'ils ont tendance à fournir des services plutôt que des produits. Il a également été noté que ces types d'entreprises ont tendance à être des opérations à petite échelle et que, par conséquent, elles sont moins assujetties à l'examen et à la détection du public.



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**Les représentants des petites entreprises et des intermédiaires sont plus susceptibles de penser que l'économie clandestine a augmenté.**

Les représentants des petites entreprises et des intermédiaires étaient plus susceptibles de penser que l'économie clandestine a connu une croissance au cours des dernières années que de penser qu'elle est demeurée à peu près la même ou a diminué (quelques-uns ont dit qu'ils ne le savaient pas). Les impressions selon lesquelles elle a augmenté ont été le plus souvent attribuées au coût élevé de la vie. Les raisons qui étaient indiquées moins souvent comprenaient des impôts plus élevés (ou une perception croissante que les impôts sont trop élevés) et une croissance perçue des opérations qui sont difficiles à suivre ou à surveiller. Les exemples comprenaient l'utilisation accrue des méthodes de paiement numériques (p. ex., PayPal) et la croissance de la prestation de services à domicile dans l'environnement post-pandémie (p. ex., la visite d'un coiffeur à la maison).

Ceux qui estimaient (ou supposaient) que l'économie clandestine était demeurée à peu près la même ont habituellement expliqué qu'ils n'avaient aucune raison ou aucune preuve de penser qu'elle avait augmenté ou diminué, tandis que ceux qui croyaient qu'elle avait diminué ont souligné une baisse générale des transactions en espèces.

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

La plupart des participants croient que la participation à l'économie clandestine est devenue plus acceptable socialement au fil du temps. Un certain nombre de raisons de croire cela a été cerné, notamment :

- Le coût de la vie est plus élevé et un plus grand nombre de personnes ont de la difficulté à joindre les deux bouts, ce qui entraîne un désir d'accroître le revenu disponible.
- Les changements dans la nature de l'emploi et de la croissance de l'économie à la demande, y compris moins d'emplois bien rémunérés, moins d'emplois permanents et à temps plein, moins d'avantages liés au travail.
- Des impôts élevés et un sentiment que les impôts sont trop élevés.
- L'opinion selon laquelle il s'agit d'un scénario gagnant-gagnant pour ceux qui y participent.
- Le sentiment que les gens ne se feront pas prendre parce qu'il est difficile de faire le suivi ou de le prouver.
- Une baisse du respect de l'autorité publique, fondée en partie sur la croyance que les impôts sont dépensés de façon trop désinvolte ou irresponsable.
- L'impression que personne ne se soucie de l'économie clandestine, y compris les gouvernements qui semblent l'ignorer ou la considérer comme une faible priorité.
- L'opinion selon laquelle les gens parlent plus ouvertement de leur participation à l'économie clandestine dans les médias sociaux.

**La supposition largement répandue selon laquelle les personnes qui participent à l'économie clandestine ne se feront pas prendre.**

Les gens étaient presque tous d'accord pour dire que les personnes qui participent à l'économie clandestine se feront prendre par l'Agence. L'explication la plus fréquemment fournie est la difficulté de détecter de telles activités économiques clandestines. D'autres raisons comprennent l'impression que ces activités sont à la hausse, que les gens sont réticents à signaler les activités économiques clandestines et que peu de ressources publiques sont consacrées à la détermination et à la résolution de ces activités.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Les quelques personnes qui pensaient qu'il est probable que les personnes qui participent à l'économie clandestine se fassent prendre par l'Agence, ou que certaines personnes sont plus susceptibles de se faire prendre que d'autres, ont parfois qualifié leurs impressions comme suit : celles qui le font de façon évidente. Par exemple, en en parlant sur les médias sociaux, elles sont plus susceptibles de se faire prendre, et les grandes entreprises, qui ont un profil public, sont plus susceptibles de se faire prendre.

L'opinion selon laquelle les personnes qui participent à l'économie clandestine se feront prendre par l'Agence était également fondée sur l'impression que l'Agence a la sophistication technologique et les capacités d'analyse nécessaires pour détecter la participation à l'économie clandestine, par exemple, la capacité de détecter les incohérences dans les déclarations de revenus et les incohérences entre le revenu déclaré et le mode de vie.

### Peu de suggestions ont été faites sur la façon dont l'Agence peut gérer efficacement l'économie clandestine.

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 :

- Effectuer des vérifications surprises et des confirmations, en mettant l'accent sur les secteurs et les industries les plus susceptibles de participer à de telles activités.
- Encourager les gens à signaler les activités, en offrant des incitatifs et en assurant l'anonymat à ceux qui les signalent.
- Consacrer plus de ressources à la question, y compris l'utilisation de l'analyse des données pour corrélérer le revenu déclaré avec le mode de vie et détecter les incohérences.

Certains représentants de petites entreprises et d'intermédiaires fiscaux ont déclaré que l'Agence ne devrait rien faire pour lutter contre l'économie clandestine, selon l'avis qu'il s'agit d'une priorité mal placée et sans trop de conséquences par rapport à ce sur quoi l'Agence devrait se concentrer : s'attaquer aux « gros poissons » et aux paradis fiscaux à l'étranger.

### La plupart supposent que la réduction de la participation à l'économie clandestine n'est pas une priorité de l'Agence.

On leur a demandé s'ils pensaient que la réduction de la participation à l'économie clandestine était une priorité pour l'Agence, la plupart des représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux ont répondu que non, ajoutant parfois qu'ils ne croyaient pas que cela devrait être une priorité. Les raisons de penser qu'il ne s'agit pas d'une priorité pour l'Agence comprennent l'impression que le suivi de ces activités est difficile, que l'Agence manque de ressources à y consacrer, que l'Agence a probablement d'autres priorités et que cela ne vaut pas la peine, car le temps et les efforts requis dépassent les avantages potentiels.

Le nombre restreint de personnes qui estiment qu'il s'agit d'une priorité pour l'Agence ont déclaré qu'elles ont l'impression que d'importantes recettes fiscales (plus importantes que ce qu'on pourrait croire) sont perdues en raison de l'économie clandestine. On a également eu l'impression qu'il s'agit d'une priorité pour l'Agence, car il est plus facile de s'attaquer aux « petits joueurs » qui participent à l'économie clandestine qu'aux « grands joueurs » qui profitent des paradis fiscaux à l'étranger.

### 3.4 Observation à l'étranger

#### Peu de gens ont 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 souvenaient avoir entendu quelque chose dans les médias récemment au sujet des paradis fiscaux à l'étranger. Les souvenirs comprennent des références à des comptes à l'étranger dans l'affaire « Panama Papers », une référence à la participation d'une personnalité publique à des opérations à l'étranger, et le fait que les institutions financières ont été invitées à poser des questions aux clients au sujet des avoirs à l'étranger.

De même, peu de personnes ont déclaré 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. Celles-ci comprennent des ententes avec d'autres pays pour échanger des renseignements, l'utilisation du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) pour surveiller ces activités, une méthode ou un canal pour signaler les cas de fraude fiscale soupçonnée à l'étranger, et l'utilisation du formulaire T1135 – Bilan de vérification de revenu étranger.

#### Accord général selon lequel les paradis fiscaux à l'étranger sont un gros problème

Les opinions des participants au sujet des paradis fiscaux avaient tendance à être négatives, malgré le fait qu'ils ne sont pas illégaux. Ils ont indiqué que leur utilisation constitue un gros problème, principalement en raison des montants importants d'argent à l'abri de l'impôt dans les comptes à l'étranger. D'autres impressions négatives à l'égard des paradis fiscaux ou des raisons pour lesquelles ils sont considérés comme un problème comprenaient la croyance qu'ils privilégient les riches et les moins susceptibles d'avoir besoin d'allègement fiscal, et que leur utilisation augmente en raison des technologies numériques. Ceux qui estiment que l'utilisation des paradis fiscaux n'est pas un gros problème soulignent le fait qu'ils sont légaux, et ils ont l'impression que le gouvernement n'encouragerait pas leur utilisation en les rendant légaux s'ils constituaient un gros problème.

#### La plupart des participants croient 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, presque tous les participants étaient mitigés; certains ont répondu que non et d'autres ont déclaré qu'ils ne savaient pas. Voici les raisons de penser que l'Agence n'en fait pas assez :

- Ne jamais entendre parler de telles activités ou de ne voir les mesures prises.
- Un manque perçu de ressources pour y faire face efficacement.
- Un manque de volonté politique de s'attaquer à ceux qui profitent des paradis fiscaux à l'étranger, ce qui laisse entendre que l'Agence ne peut pas gérer cette situation de façon efficace.
- Un manque d'intérêt de la part de l'Agence (parfois attribué à l'Agence qui se concentre sur la perception des impôts auprès de ceux qui respectent la loi ou qui sont plus faciles à cibler).

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Les quelques participants qui ont dit qu'ils croient que l'Agence en fait suffisamment pour mettre fin à l'inobservation à l'étranger ont dit qu'ils supposent cela plutôt que de le savoir ou ont souligné les partenariats entre l'Agence et les institutions financières pour régler le problème.

### Suggestions limitées sur la façon dont l'Agence pourrait mettre fin à l'inobservation à l'étranger

Les impressions sur ce que l'Agence pourrait faire pour mieux régler la situation comprenaient ce qui suit :

- Élaborer des indicateurs de rendement pour évaluer les progrès réalisés dans ce domaine.
- Partenariat avec d'autres pays ou administrations.
- Adopter une approche plus robuste, semblable à celle adoptée par l'Internal Revenue Service (IRS) aux États-Unis, qui semble se consacrer activement à la détection et à la poursuite des personnes qui dissimulent des recettes imposables à l'étranger.

Quelques-uns ont estimé que l'Agence ne peut pas faire grand-chose (ou devrait le faire), pourvu que cette pratique soit légale au Canada. On a également été déclaré que la façon la plus efficace de gérer cette situation est au moyen d'une loi, ce qui dépasse la compétence de l'Agence. En d'autres mots, une véritable solution doit être axée sur le gouvernement. Parmi les exemples de lois visant à traiter les paradis fiscaux à l'étranger, mentionnons la réduction du niveau d'impôt et la création de paradis fiscaux illégaux. Enfin, quelques-uns ont déclaré qu'ils ne savaient pas ce que l'Agence pourrait faire de plus pour régler la situation, car ils ne savent pas ce que l'Agence fait actuellement.

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 :

- Le montant d'argent détenu dans des paradis fiscaux.
- Le montant du revenu imposable perdu en raison de paradis fiscaux.  
Les mesures et les ressources qui sont en place pour recouvrer les fonds et assurer l'observation.
- Les données sur les efforts d'exécution et de recouvrement, p. ex., combien de personnes ont été poursuivies, qui a été pris, qui a fait l'objet de poursuites, combien a-t-on récupéré en termes de recettes.
- Les effets et les conséquences des paradis fiscaux sur les Canadiens.
- Les noms des entreprises et des particuliers qui participent à de telles activités.
- Le coût de la poursuite des personnes et des entreprises qui profitent des paradis fiscaux.
- Les emplacements des paradis fiscaux utilisés par les Canadiens.
- Les données sur le montant des impôts payés au Canada par les entreprises qui profitent des paradis fiscaux.

En ce qui concerne l'observation à l'étranger, les intermédiaires considèrent que leur rôle, c.-à-d. celui des fiscalistes, consiste à informer leurs clients de ce que la loi prévoit et à encourager leurs clients à déclarer des revenus à l'étranger.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

### 3.5 Cryptomonnaie

#### La plupart estiment que la croissance de la cryptomonnaie pose des risques d'évasion fiscale ou d'évitement fiscal.

La plupart des participants estiment que la croissance de la cryptomonnaie pose au moins quelques risques d'évasion fiscale ou d'évitement fiscal. Ceux qui n'appuyaient pas cette affirmation étaient plus susceptibles de dire qu'ils ne savaient pas si cela posait un risque que de dire que cela ne posait pas un risque. L'argument le plus souvent avancé relativement au risque posé par la cryptomonnaie était la difficulté de faire le suivi des opérations de cryptomonnaie, étant donné qu'en partie, la raison pour laquelle on se lance dans la cryptomonnaie est précisément pour pouvoir contourner les règlements traditionnels sur les devises. D'autres raisons expliquant les risques perçus d'évasion fiscale comprenaient la croissance rapide du marché de la cryptomonnaie, l'impression que les opérations de cryptomonnaie facilitent déjà les activités criminelles, le manque ou la quantité limitée de contrôle ou de réglementation qui s'applique, et l'impression que les règles qui s'y appliquent (y compris les exigences en matière de déclaration) ne sont pas bien connues.

Les raisons de penser que la croissance de la cryptomonnaie ne pose pas un risque d'évasion fiscale ou d'évitement fiscal comprenaient l'impression que la plupart des cas d'évasion fiscale ou d'évitement fiscal impliquent toujours des devises ordinaires, et qu'à mesure qu'elles deviennent plus courantes, elles seront mieux réglementées, et qu'il est possible de suivre l'empreinte numérique des opérations de cryptomonnaie.

Pour faire suite à la question soulevée, les participants ont été interrogés plus précisément sur l'ampleur de la question, selon eux, des impôts impayés liés à la cryptomonnaie en ce qui concerne le régime fiscal du Canada. Les impressions concernant l'ampleur du problème variaient, même si les participants étaient plus susceptibles de le percevoir comme un gros problème que comme un petit problème. Certains ont déclaré qu'ils ne savaient pas ou qu'il était trop tôt pour le dire. Les raisons pour lesquelles ils considèrent que cela constitue un gros problème comprenaient les suivantes :

- La difficulté susmentionnée de repérer de telles opérations (et donc la possibilité de les garder cachées, de ne pas les déclarer).
- On craint que cette difficulté augmente, car le niveau de sophistication de telles opérations les rendra encore plus insaisissables.
- L'impression que les montants investis dans la cryptomonnaie entraînent une perte potentiellement importante de recettes fiscales.
- Le sentiment que, même si ce n'est peut-être pas un gros problème maintenant, il le deviendra une fois qu'il sera plus largement adopté.

Les raisons pour lesquelles il a été décrit comme un petit problème comprenaient l'impression que le phénomène est encore nouveau et, bien que croissant, qu'il ne soit pas encore largement adopté, et l'impression que les moyens plus traditionnels d'éviter ou de se soustraire à l'impôt sont toujours le principal problème.

## NON CLASSIFIÉ

### Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Lorsqu'on leur a demandé s'ils ont entendu parler de mesures que l'Agence a mises en place ou prévoit mettre en place pour cibler les personnes qui éludent ou évitent les impôts qu'ils devraient payer à l'égard de leurs cryptoactifs, presque tous les contribuables ont déclaré que non. La seule mesure relevée à cet égard était l'exigence de déclarer les cryptomonnaies à l'Agence lors de la production des déclarations de revenus.

#### **Aucune activité de cryptomonnaie parmi les représentants de petites entreprises ou les intermédiaires**

Aucun des représentants des petites entreprises n'a déclaré qu'il s'agissait d'activités ou d'opérations liées aux cryptomonnaies, et aucun des intermédiaires fiscaux n'a répondu qu'il le faisait lorsqu'il gérait les affaires fiscales pour ses clients. Parmi les représentants des petites entreprises, seuls quelques-uns ont déclaré qu'ils étaient au courant des obligations fiscales liées aux cryptomonnaies. Pour leur part, les intermédiaires fiscaux avaient tendance à se décrire comme ne connaissant pas grand-chose de la façon dont l'Agence traite les cryptomonnaies et les obligations fiscales qui s'appliquent aux opérations de cryptomonnaie, même si quelques-uns ont déclaré qu'ils s'attendaient à ce que les cryptoactifs soient traités comme gains en capital.

Lorsqu'on leur a demandé le type de renseignements dont ils avaient besoin de la part de l'Agence pour aider leurs clients ayant des cryptoactifs à respecter leurs obligations fiscales, les intermédiaires ont seulement été en mesure de fournir une rétroaction limitée. Cela comprenait le fait de répéter qu'ils n'ont pas de clients qui traitent des cryptoactifs, de déclarer qu'ils ne le savent pas et qu'ils ne savent pas ce qu'ils devraient demander parce qu'ils ne savent pas ce qu'ils ne savent pas. Outre les directives générales, le seul élément précis relevé était les renseignements sur la façon dont ces biens sont imposés. La façon privilégiée de recevoir de tels renseignements était par voie électronique, c.-à-d. sur le site Web, par courriel, par l'intermédiaire de Représenter un client.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## Annexe

## 1. Spécifications techniques

- Un total de 26 séances de groupes de discussion en personne et en ligne ont été menées à l'échelle du pays entre le 4 juin et le 4 juillet 2024, comme suit :

Emplacement :	Méthode	Public cible	Objectif du guide	Langue
Calgary	En personne	Contribuables	Service	Anglais
Calgary	En personne	Contribuables	Observation	Anglais
Halifax	En personne	Contribuables	Observation	Anglais
Halifax	En personne	Contribuables	Service	Anglais
Toronto	En personne	Contribuables	Observation	Anglais
Toronto	En personne	Contribuables	Service	Anglais
Toronto	En personne	PME	Service	Anglais
Toronto	En personne	PME	Observation	Anglais
Montréal	En personne	Contribuables	Service	Français
Montréal	En personne	Contribuables	Observation	Français
Montréal	En personne	PME	Service	Français
Montréal	En personne	PME	Observation	Français
Collectivités rurales <sup>16</sup>	En ligne	PME	Service	Anglais
Collectivités rurales <sup>17</sup>	En ligne	Intermédiaires	Observation	Anglais
Québec	En ligne	Intermédiaires	Observation	Français
Québec	En ligne	Intermédiaires	Service	Français
Collectivités rurales <sup>18</sup>	En ligne	PME	Observation	Anglais
Collectivités rurales <sup>19</sup>	En ligne	Intermédiaires	Service	Anglais
Territoires/régions rurales	En ligne	Contribuables	Service	Anglais
Territoires/régions rurales	En ligne	Contribuables	Observation	Anglais
Ontario	En ligne	Intermédiaires	Observation	Anglais
Ontario	En ligne	Intermédiaires	Service	Anglais
Atlantique	En ligne	Intermédiaires	Service	Anglais
Atlantique	En ligne	PME	Service	Anglais
Ouest	En ligne	PME	Observation	Anglais
Ouest	En ligne	Intermédiaires	Observation	Anglais

- Quatorze séances de groupes de discussion ont été menées en ligne, et 12 séances de groupes de discussion ont été menées en personne.
- Au total, 187 personnes ont participé à la recherche : 80 contribuables, 55 décideurs de petites entreprises et 48 intermédiaires fiscaux.

<sup>16</sup> Manitoba Ouest.

<sup>17</sup> Manitoba Ouest.

<sup>18</sup> Ontario Est

<sup>19</sup> Ontario Est

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- Dix séances de groupes discussion 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 moitié des séances étaient axées sur les questions liées au service et l'autre moitié 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 contribuables qui y ont participé 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. Chacun devait avoir habité au Canada pendant les 12 mois précédant la recherche. Les personnes qui avaient participé à au moins cinq séances qualitatives 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. 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.*
- Parmi les publics d'affaires :
  - Les représentants des petites entreprises comprenaient des décideurs ou ceux qui participent aux décisions liées aux questions fiscales, à la paye, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue des livres des entreprises comptant moins de 100 employés. Des entreprises de tailles diverses étaient représentées et au moins la moitié dans chaque groupe a traité personnellement avec l'Agence.
  - Les intermédiaires fiscaux ont été définis comme des personnes qui travaillent avec des particuliers et des petites entreprises sur des questions liées à l'impôt, y compris la production de déclarations de revenus T1 et T2, ainsi que les déclarations de la TPS/TVH.
  - Les représentants des petites entreprises et les intermédiaires qui avaient participé à au moins cinq séances (groupes de discussion ou entrevues) au cours des cinq dernières années, ainsi que ceux qui avaient assisté à une séance au cours des six derniers mois ont été exclus de l'étude.



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- Pour les séances axées sur 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 séances de groupes de discussion ont duré deux heures, dont deux séances de groupes par soir.
- Pour les séances en personne avec les contribuables, 10 participants ont été recrutés pour que huit participants se présentent par groupe de discussion. Pour les séances en ligne, huit participants ont été recrutés pour que six à huit participants se présentent. 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 150 \$; en ligne, 125 \$.
  - Petites entreprises : en personne, 300 \$; en ligne, 250 \$.
  - Intermédiaires fiscaux : en ligne seulement, 200 \$.
- 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 séances de groupes de discussion en personne ont été menées dans des installations pour groupes de discussion ordinaires, et les séances de groupes en ligne ont été menées à l'aide 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.
- Tous les participants ont été recrutés conformément aux spécifications de recrutement du gouvernement du Canada à l'aide de la vaste base de données optionnelle de CRC Recherches et du panel 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 fourni en ligne, puis l'admissibilité a été confirmée par une courte entrevue téléphonique avec un recruteur.
- Les mesures suivantes étaient en place pour traiter les questions de consentement :
  - Au moment du recrutement, les participants potentiels ont été informés de ce qui suit : que les séances seront enregistrées en format audio et vidéo, transcrites (au moyen de l'outil de transcription de la plateforme; séances en ligne seulement) et observées par les membres de l'équipe cliente. De plus, le rôle des observateurs (p. ex., observer, mais sans participer) et la raison de l'observation (p. ex., superviser le processus de recherche et entendre les opinions directement des participants) ont été communiqués aux participants potentiels.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- Pour participer, les participants devaient consentir à l'enregistrement, à la transcription et à la présence des observateurs. De plus, le consentement écrit a été obtenu de chaque participant avant l'enregistrement.
- Au début de chaque séance des groupes de discussion, les participants ont reçu un rappel indiquant l'enregistrement de la séance du groupe, la confidentialité de leurs réponses, et la présence d'observateurs. De plus, l'utilisation des enregistrements (c.-à-d. aux fins de rédaction de rapports) et leur traitement (c.-à-d. le stockage et l'élimination sécurisés) ont été expliqués aux participants.
- Les mesures suivantes étaient en place pour traiter les questions de confidentialité :
  - Au moment du recrutement, les participants potentiels ont été informés de ce qui suit : que leur participation est entièrement volontaire, que tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés à des fins de recherche seulement et administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et que les résultats regroupés (c.-à-d. aucun client particulier ne sera indiqué dans le rapport) seront communiqués au gouvernement du Canada.
  - Tous les documents contenant l'identité des participants (p. ex., les grilles de recrutement) ou d'autres renseignements qui pourraient permettre d'identifier les participants sont divulgués aux clients ou à d'autres tiers.
  - Lors de la réunion du groupe de discussion, les participants étaient seulement identifiés par leur prénom.
- 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 comme des discussions informelles et non menaçantes dirigées par un modérateur avec des participants dont les caractéristiques, les habitudes et les attitudes sont considérées comme étant pertinentes au sujet de la 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 pensées ou les sentiments sont exprimés dans le « propre langage » des participants et à leur « propre niveau d'intérêt ». 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.

## NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## 2. Instruments de recherche

### 2.1 Questionnaire de recrutement

#### 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 U 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 2021 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 2 heures. Les participants recevront une prime de [150 \$ en personne/125 \$ en ligne] 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.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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

- 1) 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.
- 2) 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 et sera animée par un professionnel de la recherche de Phoenix Strategic Perspectives Inc. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier un(e) individu(e) et 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 **KRISTA HOLMES** DE L'AGENCE EN COMPOSANT [KRISTA.HOLMES@CRA-ARC.GC.CA](mailto:KRISTA.HOLMES@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 : **20240423-PH701**.

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.

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

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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

D. SAUF INDICATION AU CONTRAIRE, LORSQUE VOUS METTEZ FIN À UN APPEL, VEUILLEZ DIRE :  
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.

**SELECTION**

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 [PASSER A SCR4]

02. Résident permanent

03. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

04. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR3. 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]

SCR4. 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]

SCR5. 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; PASSER À SCR8]

10. Nouvelle-Écosse

11. Nunavut [ELIGIBLE POUR GROUPES 5, 6; PASSER À SCR8]

12. Île-du-Prince-Édouard

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

13. Territoire du Yukon [ELIGIBLE POUR GROUPES 5, 6; PASSER À SCR8]

14. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR6. [SI SCR5 = 02, 05, 06, 10; GROUPES 1, 2, 3, 4, 7, 8, 17, 18 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 17, 18]

03. Aucun d'eux [CONTINUEZ]

04. Préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]

\* Comprends les régions avoisinantes (p. ex., Airdrie [Calgary], Dartmouth [Halifax], Mississauga [TORONTO]), le cas échéant.

SCR7. [SI SCR6 = 05, 06 OU SCR5 = 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]

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 TS1]

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

TS1. 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]

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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, 6, 7, 18)

Score de BAS (6-10) à au moins deux des trois questions TS1a-c } RECRUTER MINIMUM 3 PAR GROUPE

Score de ÉLEVÉ (0-5) à au moins deux des trois questions TS1a-c } RECRUTER MINIMUM 3 PAR GROUPE

Pour les groupes de service (1, 4, 5, 8, 17)

Tous sont admissibles

**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.

OFG1. 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 OFG4]
- 02. Non [CONTINUEZ]

OFG2. [SI OFG1 = 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 OFG4]
- 02. Non [CONTINUEZ]

OFG3. [SI OFG2 = 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]

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- OFG4. 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**

- DEM1. 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]
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]
- DEM2. Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE. VISEZ UNE PARITÉ ÉGALE 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]
- DEM3. En 2023, 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]
- DEM4. Êtes-vous actuellement...? [LIRE LA LISTE. ARRÊTER LORSQU'UNE RÉPONSE EST FOURNIE] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPES]



**NON CLASSIFIÉ****Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024**

01. Employé à temps plein
02. Employé à temps partiel
03. Travailleurs indépendants
04. Retraité(e) [MAX 2 PAR GROUPE]
05. Sans emploi ou un étudiant [MAX 3 PAR GROUPE]\*
06. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

\*ENREGISTREZ 'sans emploi' et 'étudiant' séparément.

DEM5. 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 GROUPE]

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]

DEM6. 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 LISTE.] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS DANS TOUS LES GROUPE]

01. Très à l'aise
02. Assez à l'aise
01. Pas à l'aise [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
02. [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.

CON1. 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 CON3]

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## 02. Non [CONTINUE]

CON2. 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]

CON3. 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 CON5]
- 02. Non [CONTINUEZ]

CON4. 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]

CON5. 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, 17-18; 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 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 L'INVITATION]
- 02. Non [CONTINUEZ]

CON6. Nous devons fournir au modérateur de groupe de discussion [AJOUT POUR LES GROUPES 1-4, 7-8, 17-18; 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. Seriez-vous disponible pour assister à un groupe de discussion [en personne / en ligne] le **(DATE, à HEURE)** ? La

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

discussion en groupe durera 2 heures et vous recevrez un rétribution de [150 \$ en personne / 125 \$ en ligne] pour votre temps.

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](mailto:research@phoenixspi.ca). Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 2 heures. 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.

**[GROUPS 1-4, 7-8, 17-18]**

Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 2 heures. 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?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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

—  
**Merci infiniment de votre aide!**

<b>PME/INTERMÉDIAIRES</b>
---------------------------

**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.

**[Intermédiaires fiscaux]**

- A. Nous souhaitons parler à une personne de votre entreprise dont la clientèle comprend les contribuables ou des petites entreprises et dont le travail consiste à fournir des services de comptabilité ou de préparation de déclarations de revenus. 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.
--

**[Petites Entreprises]**

**NON CLASSIFIÉ****Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024**

PME\_A : Nous souhaitons 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 [CONTINUER]

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.

PME\_B : Avez-vous des responsabilités exclusive ou communes dans votre entreprises pour les matières liées aux impôts, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres?

01. Oui [CONTINUER, PASSER A INFORMATION]

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.

**INFORMATION**

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 2 heures. Les personnes qui y participent recevront une rétribution de [INTERMÉDIAIRES : 200 \$, PETITS ENTREPRISES : 300 \$ en personne, 250\$ en ligne] en guise de remerciement pour le temps qu'elles nous auront accordé.

A. Souhaiteriez-vous participer à cette étude?

01. Oui [CONTINUEZ]

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

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 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.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## NOTES:

E. 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/>).

F. SI UNE PERSONNE S'INTERROGE SUR LA VALIDITÉ DE LA RECHERCHE, INVITEZ-LA À COMMUNIQUER AVEC KRISTA HOLMES DE L'AGENCE : [Krista.Holmes@cra-arc.gc.ca](mailto:Krista.Holmes@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 : **20240423-PH701**.

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

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

G. 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.

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

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

H. 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.

**SÉLECTION**

SCR1. 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]

**[Intermédiaires fiscaux]**

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

SCR2. Avez-vous une responsabilité directe et pratique pour l'un des suivants... [LIRE LA LISTE]

01. Préparation de déclarations de revenus T1
02. Préparation de déclarations de revenus T2
03. Préparation de la TPS/TVH
04. Services de paie [REMERCIER ET TERMINER SI AU MOINS UN DE 01-03 NE SONT PAS AUSSI INDIQUER]
05. [NE PAS LIRE] Aucune de ces réponses [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
06. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

\*NOTE À L'INTERVIEWEUR : SI LA PERSONNE N'A PAS D'EXPÉRIENCE PRATIQUE, DEMANDEZ S'IL Y A QUELQU'UN D'AUTRE DANS L'ENTREPRISE QUI L'A. SI OUI, OBTENEZ LES COORDONNÉES DE CETTE PERSONNE.

SCR3. Combien d'années d'expérience possédez-vous dans la prestation de services de comptabilité ou de préparation de déclarations de revenus à des particuliers ou à des clients de petites entreprises ? [RECRUTE UN MIX]

01. Un an ou moins [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
02. Deux à cinq ans
03. Six à dix ans
04. Onze à vingt ans
05. Vingt ans ou plus
06. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

#### [Petites entreprises]

SCR4. 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 POUR LES GROUPES DE L'OBSERVATION AVEC LES PMEs, TOUS DOIVENT DIRE « Oui »]

#### [Tous]

SCR5. 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 GROUPES]

01. 1
02. 2 – 4
03. 5 – 19
04. 20 – 49
05. 50 – 99
06. 100 ou plus [REMERCIEZ ET TERMINEZ]
07. [NE PAS LIRE] Je ne sais pas [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR6. Quel est votre rôle au sein de l'entreprise? À LIRE SEULEMENT SI C'EST UTILE.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

01. Président / PDG / Propriétaire
02. CFO / Contrôleur
03. Comptable
04. Gestionnaire
05. Comptable
06. Agent financier
07. Autre – spécifier :
08. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR7. 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 GROUPES 21, 22, 25, 26; PASSEZ À LA SCR10]
10. Nouvelle-Écosse
11. Nunavut [ADMISSIBLE AUX GROUPES 21, 22, 25, 26; PASSEZ À LA SCR10]
12. Île-du-Prince-Édouard
13. Territoire du Yukon [ADMISSIBLE AUX GROUPES 21, 22, 25, 26; PASSEZ À LA SCR10]
14. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR8. [SI SCR7 = 05,06] Dans quelle ville ou dans quel village travaillez-vous?

01. Toronto, y compris la Région du Grand Toronto [ADMISSIBLE AUX GROUPES 9, 10]
02. Montréal, y compris les régions avoisinantes [ADMISSIBLE AUX GROUPES 19, 20]
03. Aucun d'eux [CONTINUEZ]
04. Préfère ne pas répondre [CONTINUEZ]

SCR9. [SI SCR8 = 03, 04 OU SCR7 = 01-08, 10, 12] Quels sont les trois premiers caractères du code postal de votre entreprise?

01. Un code postal rural, p. ex. A0A [ADMISSIBLE AUX GROUPES 21, 22, 25, 26]
02. Il ne s'agit pas d'un code postal rural, p. ex. A1A [ADMISSIBLE AUX GROUPES 11, 12, 13, 14, 15, 16, 23, 24]
03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR10. 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 DEM1]
03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR11. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre?



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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

SCR12. 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 EN LIGNE SEULEMENT [GROUPS 11, 12, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 23, 24, 25, 26]**

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.

OFG1. 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 OFG3]
- 02. Non [CONTINUEZ]

OFG2. [SI OFG1 = 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]

OFG3. 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**

**[GROUPES DE L'OBSERVATION AVEC LES PMEs SEULEMENT : Groupes 10, 15, 20, 25]**

DEM1. 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.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- 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 2 PAR GROUPE

02. 4 à 7 sur l'échelle = RECRUTER MAXIMUM 4 PAR GROUPE

03. 1 à 3 sur l'échelle = RECRUTER MINIMUM 2 PAR GROUPE

## [Tous]

DEM2. Êtes-vous...? [LIRE LA LISTE.; VISEZ UNE PARITÉ ÉGALE 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

DEM3. 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 GROUPES]

01. Très à l'aise

02. Assez à l'aise

03. Pas à l'aise [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

04. [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.

CON1. 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 CON3]

02. Non [CONTINUE]

CON2. 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]

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

CON3. 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 CON5]
- 02. Non [CONTINUEZ]

CON4. 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]

CON5. 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, 10, 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. Yes [PASSER À L'INVITATION]
- 02. Non [CONTINUER]

CON6. Nous devons fournir au **modérateur de groupe de discussion** [AJOUT POUR LES GROUPES 9, 10, 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.

20. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion [**en ligne/en personne**] le (**DATE, à HEURE**)? La discussion durera environ 2 heures et vous recevrez une rétribution de [**EN LIGNE - PETITES ENTREPRISES : 250 \$/INTERMÉDIAIRES FISCAUX : 200 \$ OU EN PERSONNE - PETITES ENTREPRISES : 300 \$**] pour le temps consacré.

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

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**[Groupes en ligne seulement : 11, 12, 13, 14, 15, 16, 21, 22, 23, 24, 25, 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](mailto:research@phoenixspi.ca). Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 2 heures. 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 en personne seulement : 9, 10, 19, 20]**

Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 2 heures. 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]**

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

### 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 2 heures.

→ 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?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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

### Opinions générales [30 minutes]

Comme je l'ai mentionné, nous allons parler ce soir du régime fiscal du Canada et de l'Agence, avant d'entrer dans le vif du sujet, j'aimerais vous poser quelques questions au sujet du gouvernement du Canada en général

1. Quelle est votre impression générale du gouvernement du Canada? Et, par « gouvernement du Canada », je ne veux pas dire les élus qui sont actuellement en poste. Je parle des ministères et organismes responsables de l'administration des programmes, des services et des politiques sous la responsabilité du palier de gouvernement fédéral. [SONDEZ BRIÈVEMENT LES CAUSES SOUS-JACENTES QUI EXPLIQUENT CES IMPRESSIONS]
2. Quelles sont vos impressions sur le régime fiscal du Canada? Quels types de mots utiliseriez-vous pour décrire notre régime? [SOYEZ CONCIS]

Maintenant, concernant l'Agence...

3. 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.
4. Maintenant, d'après ce que vous savez, que fait l'Agence?

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 du régime fiscal. 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, et aussi assurer l'observation. 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.*

5. Quelles sont vos impressions générales à l'égard de l'Agence, que ce soit en fonction de votre expérience personnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu? Sont-elles positives, négatives, ou plutôt mitigées, et pourquoi? [VEILLEZ À CE QUE LE SUIVI DU « POURQUOI » RESTE BREF]
6. Peu importe la façon dont vous vous sentez à l'égard de l'Agence, qu'est-ce que l'Agence fait bien?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

7. Avez-vous le sentiment que l'ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?
8. Qu'est-ce que l'Agence peut améliorer à l'avenir?
9. Compte tenu de ce que vous savez au sujet de l'Agence, croyez-vous qu'elle administre le régime fiscal de façon uniforme et équitable? Dans la négative, pourquoi? Et qu'en est-il des employés de l'Agence? Croyez-vous qu'ils administrent le régime fiscal de façon uniforme et équitable? Dans la négative, pourquoi?
10. Estimez-vous que l'Agence est ouverte et transparente quant à la façon dont elle perçoit l'impôt sur le revenu et verse des prestations et des crédits d'impôt aux Canadiens? Si ce n'est pas le cas, quels secteurs l'Agence devrait-elle chercher à améliorer? DEMANDEZ DES EXEMPLES PRÉCIS.
11. Lorsque vous recevez des renseignements de la part de l'Agence, est-ce que [TERMINEZ L'ÉNONCÉ EN ALTERNANT LES SEGMENTS SUIVANTS : vous lui faites confiance par défaut, ou vous remettez en question leur exactitude]?
12. 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.
13. Dans quelle mesure estimez-vous que l'Agence est digne de confiance? Pourquoi?
14. Quels facteurs ou attributs font qu'une institution publique est digne de confiance? Lorsque vous pensez aux institutions qui ont votre confiance, qu'ont-elles en commun?

**Segment de service : 80 minutes****Modernisation [15 minutes]**

1. En mettant de côté votre point de vue sur l'Agence, 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. Dans le cadre de ses efforts visant à s'imposer en tant qu'organisation efficace et réactive, l'Agence adopte des processus modernes et de nouvelles technologies. Selon ce que vous savez ou avez entendu, comment l'Agence pourrait-elle utiliser l'intelligence artificielle afin de moderniser ses opérations? ÉCOUTEZ LES PREMIÈRES RÉACTIONS SPONTANÉES, PUIS POSEZ DES QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- POSEZ DES QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT, AU BESOIN : Qu'en est-il de la détection des fraudeurs fiscaux, de la prestation de services aux Canadiens et de l'amélioration des opérations?
3. Tout bien considéré, pensez-vous que c'est une bonne ou une mauvaise idée pour l'Agence de tirer parti de l'intelligence artificielle? Comment expliquez-vous votre réponse?
- EXPLORER LES RAISONS POUR LESQUELLES ON ESTIME QU'IL S'AGIT D'UNE MAUVAISE IDÉE : Manque de confiance à l'égard de l'intelligence artificielle en général; manque de confiance en la possibilité d'utiliser l'intelligence artificielle de manière transparente; manque de transparence dans l'ensemble; préférence pour l'interaction humaine; manque d'aisance avec la nouvelle technologie.
4. Pour ceux qui estiment que c'est une mauvaise idée, et ceux qui sont incertains, si l'on pouvait satisfaire à l'une ou l'autre des conditions suivantes, seriez-vous plus à l'aise avec l'utilisation de l'intelligence artificielle?
- L'utilise-t-on de façon transparente?
  - Son utilisation a-t-elle un bienfait d'intérêt public évident?
  - Croyez-vous les décisions et les résultats sont passés en revue par des humains?
  - Les renseignements personnels sont-ils protégés?

### Production de déclarations de revenus et services en ligne [10 minutes]

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

5. Juste un rapide vote à main levée, combien d'entre vous ont déjà produit une déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale]? Et laissez votre main levée si vous avez 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 2023 ou celle d'une année précédente?
6. [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?
7. Pour ceux qui produisent vous-même, comment remplissez-vous et produisez-vous habituellement vos déclarations? En format papier et par la poste, ou en format électronique en ligne? Pourquoi?
8. Pour le reste d'entre vous... qui produit habituellement votre déclaration de revenus et pourquoi? [AU BESOIN, RAPPELEZ AUX PARTICIPANTS DE NE PAS NOMMER LES PARTICULIERS OU LES ENTREPRISES]



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

9. Trouvez-vous que le processus s'est devenu plus facile ou plus difficile au cours des dernières années? Pourquoi?
10. Faites-vous habituellement face à des défis ou à des difficultés lorsque vous tentez de remplir votre déclaration de revenus?
11. Que pourrait faire l'Agence pour améliorer votre expérience de production d'une déclaration de revenus?

**Services en ligne [15 minutes]**

J'aimerais maintenant aborder votre utilisation des services en ligne.

12. Quelqu'un a-t-il entendu parler de Mon dossier de l'ARC [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.

13. 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?
14. Est-ce que quelqu'un a déjà accédé à des programmes ou à des services du gouvernement du Canada au moyen d'un compte en ligne autre que Mon dossier de l'Agence, comme Mon dossier Service Canada ou Mon dossier ACC [au besoin : Anciens combattants Canada]?
    - Y a-t-il des fonctions que vous avez vues dans d'autres comptes que vous avez trouvées très utiles?
  15. Qu'en est-il des robots conversationnels utilisant l'intelligence artificielle... qui d'entre vous a déjà utilisé un robot conversationnel pour interagir avec une organisation? Y a-t-il certains types de situations qui conviennent bien aux robots conversationnels?
  16. Pouvez-vous penser à des situations ou à des tâches pour lesquelles un robot conversationnel serait utile lorsque vous communiquez avec l'Agence dans le but d'obtenir des services ou des renseignements?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## Expériences liées au service [25 minutes]

Maintenant, j'aimerais parler de vos expériences récente en matière de service avec l'Agence.

17. Au cours des dernières années, quelqu'un a-t-il contacté ou traité avec l'Agence, pour une raison autre que la production de votre déclaration de revenus?
18. En évitant de divulguer tout renseignement personnel, pouvez-vous nous faire part de la raison pour laquelle vous avez communiqué avec l'Agence, ainsi que de la manière dont vous avez communiqué avec elle?
  - 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.
  - MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : Mon dossier, le site Web, les médias sociaux, le téléphone, en personne, la poste.
19. Si vous aviez le choix, quelle serait votre façon préférée d'interagir avec l'Agence? Pourquoi?
20. 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.
21. 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...

22. 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.
23. 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.
24. 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?
25. Avez-vous l'impression que le service à la clientèle de l'ARC s'améliore, se dégrade ou reste à peu près le même?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

26. La plupart d'entre vous doivent probablement interagir de temps à autre avec une institution financière ou une banque. Comment compareriez-vous le niveau de service obtenu auprès de l'Agence par rapport à celui offert par votre institution financière? Est-il supérieur, inférieur, sensiblement le même, et pourquoi?
27. 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?

**Protection des renseignements personnels [15 minutes]**

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

28. Croyez-vous que vos renseignements personnels sont en sécurité à l'Agence? EN CAS DE DOUTES : Quelles préoccupations ou quelles questions avez-vous?
29. Vos sentiments à ce sujet ont-ils changé au fil des ans? Pourquoi ou pourquoi pas?
30. 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].
31. Pensez-vous que l'Agence est ouverte et transparente avec les Canadiens au sujet de ses processus de traitement des données et de sécurité en ce qui concerne la protection des renseignements des contribuables? Si ce n'est pas le cas, quels secteurs l'Agence devrait-elle chercher à améliorer? DEMANDEZ DES EXEMPLES PRÉCIS.
32. Selon ce que vous savez ou avez entendu, pensez-vous que l'Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité et la fraude dans le système fiscal? Sinon, pourquoi?
33. Dans le passé, des vulnérabilités ont été détectées dans les bases de données fiscales de l'Agence. Lorsque l'Agence diffuse des communications à ce sujet, votre confiance quant à la capacité de l'Agence à protéger vos renseignements personnels s'en retrouve-t-elle renforcée ou minée?
34. En ce qui concerne la protection de vos renseignements personnels, croyez-vous qu'ils sont plus en sécurité auprès de l'Agence qu'avec votre institution financière, moins en sécurité, ou qu'il n'y a pas de différences, et pourquoi?

<b>Segment d'observation : 80 minutes</b>
---

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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...

**Observation fiscale [20 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. Est-ce que quelqu'un peut donner un exemple de fraude fiscale? Y en a-t-il d'autres?
3. Est-ce que les termes « évasion fiscale » et « évitement fiscal » signifient la même chose? Si non, quelle est la différence entre les deux?
4. Si l'on compare évasion fiscale et évitement fiscal, quel délit, selon vous, constitue la faute la plus grave, et pourquoi?
5. 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 vous personnellement?
6. Pensez-vous que les gens dénoncent régulièrement les particuliers ou les entreprises qu'ils soupçonnent de fraude fiscale? Si vous saviez qu'un particulier ou une entreprise a probablement commis une fraude fiscale, quels facteurs prendriez-vous en considération avant de décider de signaler ou non la fraude?
7. En pensant à votre situation fiscale, est-ce qu'il y a quelque chose qui pourrait vous permettre de respecter obligations fiscales? ATTENDEZ UNE PREMIÈRE RÉTROACTION, PUIS DEMANDER : 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?
8. Quel rôle l'Agence devrait-elle jouer dans l'éducation des Canadiens au sujet de l'observation fiscale?
9. 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?
10. . L'ARC adapte son approche aux circonstances des individus. 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? [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.]

**Transparence [20 minutes]**

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

11. 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.

12. 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. Pourquoi/Pourquoi pas?

13. Parfois, les contribuables ou les sociétés qui pourraient devoir des montants importants d'impôt sur le revenu sont appelés « gros poissons ». Selon vous, quelles sont les mesures que l'Agence devrait prendre afin de cibler ces joueurs importants de façon appropriée et de veiller à ce qu'ils payent leur juste part d'impôt sur le revenu?

14. À votre connaissance, quels types d'interventions sont à la disposition de l'Agence pour régler les cas d'inobservation?

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

15. 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?

En ce qui concerne les vérifications,

16. Faites-vous confiance à l'Agence et ses vérificateurs pour effectuer une vérification avec exactitude et équité? LE CAS ÉCHÉANT, DEMANDEZ QUELLES SONT LES RAISONS QUI EXPLIQUENT LA DIVERGENCE D'OPINIONS À L'ÉGARD DES VÉRIFICATEURS ET DE L'AGENCE.

17. 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.

18. Aimerez-vous en savoir plus sur la façon dont l'Agence applique les lois fiscales et sur la réussite de ses programmes de vérification? Pourquoi?

19. Si vous étiez plus 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?

### Économie clandestine et l'évasion fiscale [15 minutes]

Passons à une autre question.

20. 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?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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.

21. Selon vous, quels facteurs contribuent à la participation à l'économie clandestine au Canada?

- MESSAGE, SI NÉCESSAIRE : les impôts élevés, économie à la demande, onéreuses, le manque d'exécution, le chômage...

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

- QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT : Incidence de la technologie, croissance de l'économie numérique, émergence de l'économie à la demande, cryptomonnaies...

23. De quelle façon la participation dans l'économie clandestine a-t-elle une incidence sur le Canada? Pourquoi/Pourquoi pas? ATTENDEZ LES PREMIÈRES RÉPONSES, PUIS POSEZ LA QUESTION SUIVANTE : Qu'en est-il de la 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 »...

24. 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 »?

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

### Observation à l'étranger et l'évasion fiscale [15 minutes]

Maintenant, je veux passer à un sujet connexe...

26. 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.

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

27. Les paradis fiscaux eux-mêmes ne sont pas illégaux. Croyez-vous que le fait de placer des actifs dans les paradis fiscaux pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu est un acte répréhensible? Comment expliquez-vous votre réponse?
28. Selon vous, à quel point les paradis fiscaux sont-ils un problème pour le régime fiscal du Canada? Pourquoi?
29. 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?
30. 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?
31. 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?

**Crypto-monnaie [10 minutes]**

Parlons un peu de cryptomonnaie.

32. Pensez-vous que la croissance de la cryptomonnaie pose des risques d'évasion fiscale ou d'évitement fiscal? Pourquoi?
33. Selon vous, dans quelle mesure l'impôt non payé à l'égard des activités cryptographiques constitue-t-il un enjeu pour le régime fiscal canadien?
34. Avez-vous entendu parler de mesures que l'Agence a mises en place ou prévoit mettre en place pour cibler les personnes qui éludent ou évitent les impôts qu'ils devraient payer à l'égard de leurs cryptoactifs?

<b>TOUS : 5 minutes</b>
-------------------------

**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.

## NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**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 2 heures.

→ 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 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.



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

## Opinions générales [35 minutes]

Une chose que vous avez tous en commun est que vous êtes tous des [PME : décideurs au sein de petites entreprises / TI : des fiscalistes qui travaillent avec des clientes relativement à des questions liées à l'impôt]. 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.

Comme je l'ai mentionné, nous allons parler ce soir du régime fiscal du Canada et de l'Agence, avant d'entrer dans le vif du sujet, j'aimerais vous poser quelques questions au sujet du gouvernement du Canada en général.

15. Quelle est votre impression générale du gouvernement du Canada? Et, par « gouvernement du Canada », je ne veux pas dire les élus qui sont actuellement en poste. Je parle des ministères et organismes responsables de l'administration des programmes, des services et des politiques sous la responsabilité du palier de gouvernement fédéral. [SONDEZ BRIÈVEMENT LES CAUSES SOUS-JACENTES QUI EXPLIQUENT CES IMPRESSIONS]
16. Lorsque vous pensez à l'Agence, quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit et pourquoi? N'oubliez pas que j'aimerais que vous répondez dans le cadre vos fonctions professionnelles [PME : de décideurs pour une petite entreprise/IF : des fiscalistes].
  - SUGGESTIONS, SI NÉCESSAIRE : juste, transparente, digne de confiance, utile, intimidante.
17. Quelle est votre impression générale de l'Agence? Est-ce que c'est positive, négative ou dans le milieu et pourquoi?

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

18. Comment termineriez-vous la phrase suivante : « L'Agence a la réputation d'être... ». Pourquoi?
  - DEMANDEZ DES RAISONS ET DES EXEMPLES.
  -
19. Peu importe la façon dont vous vous sentez à l'égard de l'Agence, qu'est-ce que l'Agence fait bien?
20. Avez-vous le sentiment que l'ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?
21. Qu'est-ce que l'Agence peut améliorer à l'avenir?
22. Compte tenu de ce que vous savez au sujet de l'Agence, croyez-vous qu'elle administre le régime fiscal de façon uniforme et équitable? Dans la négative, pourquoi? Et qu'en est-il des employés de l'Agence? Croyez-vous qu'ils administrent le régime fiscal de façon uniforme et équitable? Dans la négative, pourquoi?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

23. Estimez-vous que l'Agence est ouverte et transparente quant à la façon dont elle perçoit l'impôt sur le revenu et verse des prestations et des crédits d'impôt aux Canadiens? Si ce n'est pas le cas, quels secteurs l'Agence devrait-elle chercher à améliorer? **DEMANDEZ DES EXEMPLES PRÉCIS.**
24. 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?
- **DEMANDEZ DES PREUVES OU DES 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...
  - **EXPLOREZ SI CONFIANCE A RENFORCÉ OU AFFAIBLI.**
25. Dans quelle mesure estimez-vous que l'Agence est digne de confiance? Pourquoi?
26. Quels facteurs ou attributs font qu'une institution publique est digne de confiance? Lorsque vous pensez aux institutions qui ont votre confiance, qu'ont-elles en commun?

**Segment sur le service : 80 minutes****Modernisation [20 minutes]**

35. En mettant de côté votre point de vue sur l'Agence, à quoi ressemblerait une organisation fiscale moderne? Quels mots utiliseriez-vous pour décrire une organisation fiscale moderne?
- **AU BESOIN** : dynamique, souple, axée sur l'équipe, axée sur le client, diversifiée, axée sur les tâches, axée sur la technologie, etc.
36. Dans le cadre de ses efforts visant d'être une organisation efficace et réactive, 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 moderniser leurs opérations? **ATTENDEZ LES RÉPONSES, ET SONDER** : Qu'en est-il de la détection des fraudeurs fiscaux, de la prestation de services aux Canadiens et de l'amélioration des opérations?

**Intermédiaires fiscaux:**

37. Pensez-vous que l'intelligence artificielle améliorera la rapidité et l'exactitude des services et des produits de l'Agence pour les clients opérationnels?

**TOUS :**

**NON CLASSIFIÉ****Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024**

38. Tout bien considéré, pensez-vous que c'est une bonne ou une mauvaise idée pour l'Agence de tirer parti de l'intelligence artificielle? Comment expliquez-vous votre réponse?

- EXPLORER LES RAISONS POUR LESQUELLES ON ESTIME QU'IL S'AGIT D'UNE MAUVAISE IDÉE : Manque de confiance à l'égard de l'intelligence artificielle en général; manque de confiance en la possibilité d'utiliser l'intelligence artificielle de manière transparente; manque de transparence dans l'ensemble; préférence pour l'interaction humaine; manque d'aisance avec la nouvelle technologie.

39. Pour ceux qui estiment que c'est une mauvaise idée, et ceux qui sont incertains, si l'on pouvait satisfaire à l'une ou l'autre des conditions suivantes, seriez-vous plus à l'aise avec l'utilisation de l'intelligence artificielle?

- L'utilise-t-on de façon transparente?
- Son utilisation a-t-elle un bienfait d'intérêt public évident?
- Croyez-vous les décisions et les résultats sont passés en revue par des humains?
- Les renseignements personnels sont-ils protégés?

**Production de déclarations de revenus [20 minutes]**

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

**PME :**

27. 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 ou en utilisant Mon Dossier d'Entreprise. Est-ce que ce serait jamais, rarement, parfois ou souvent?

28. 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?

- 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.

29. Quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face en tant que petites entreprises lorsque vous faites affaire avec l'Agence?

**Intermédiaires fiscaux :**

30. 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?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

31. En tant que professionnel de l'impôt, quels sont les défis les plus importants ou les plus urgents auxquels vous faites face lorsque vous traitez avec l'Agence?
32. 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?
33. Qu'est-ce que l'Agence peut faire pour améliorer sa relation avec les petites entreprises?

**TOUS :**

34. 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

35. 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?

**SI OUI :**

- ⇒ De façon générale, que pensez-vous?
- ⇒ À quelle fréquence l'utilisez-vous?
- ⇒ À quoi vous sert-il généralement?
- ⇒ Y a-t-il quelque chose que vous ne pouvez pas faire dedans que vous aimeriez pouvoir faire?

**SI NON :**

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

**Expériences liées au service [20 minutes]**

Maintenant j'aimerais parler de vos expériences récentes avec l'Agence en matière de service.

36. Comment communiquez-vous généralement avec l'Agence?
37. Si vous aviez le choix, quelle serait votre façon préférée d'interagir avec l'Agence? Pourquoi?
38. 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]?
39. 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 les services d'ouvertures de session de l'Agence?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- 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...

40. 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.

41. Qu'avez-vous pensé des agents de l'Agence 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.

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

43. 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?

### Protection des renseignements personnels [20 minutes]

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

44. 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?

45. Votre confiance concernant cela a-t-elle changé au fil des années? Pourquoi/Pourquoi pas?

46. 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].

47. Pensez-vous que l'Agence est ouverte et transparente avec les Canadiens au sujet de ses processus de traitement des données et de sécurité en ce qui concerne la protection des renseignements des contribuables? Si ce n'est pas le cas, quels secteurs l'Agence devrait-elle chercher à améliorer? DEMANDEZ DES EXEMPLES PRÉCIS.

48. Selon ce que vous savez ou avez entendu, pensez-vous que l'Agence en fait assez pour détecter et prévenir le vol d'identité et la fraude dans le système fiscal? Sinon, pourquoi?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**PME :**

49. Si vous pensiez que votre entreprise pourrait avoir été touchée par une activité frauduleuse, où iriez-vous pour trouver des informations ou des conseils sur la marche à suivre ?

**TOUS :**

50. Dans le passé, des vulnérabilités ont été détectées dans les bases de données fiscales de l'Agence. Lorsque l'Agence diffuse des communications à ce sujet, votre confiance quant à la capacité de l'Agence à protéger [PME : vos renseignements / IF : les renseignements de vos clients] s'en retrouve-t-elle renforcée ou minée?
51. En ce qui concerne la protection de vos renseignements personnels, croyez-vous que [PME : les renseignements de votre entreprise / IF : les renseignements d'entreprise de vos clients] sont plus en sécurité auprès de l'Agence qu'avec votre institution financière, moins en sécurité, ou qu'il n'y a pas de différences, et pourquoi?

**Segment sur l'observation : 80 minutes**

Pour le reste de cette séance, nous allons discuter des questions liées à l'observation.

**Observation fiscale [20 minutes]**

1. 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, gradué
2. Qu'est-ce que signifie pour vous l'expression « observation » dans le contexte du régime fiscal du Canada?

Passons maintenant à l'Agence :

3. L'Agence aborde son travail en partant du principe que la plupart des gens 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.
4. Quel rôle l'Agence devrait-elle jouer pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales?
5. 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.** Quels types de produits ou de services seraient utiles aux petites entreprises?

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

**PME :**

6. Quelqu'un a-t-il entendu parler du Service des agents de liaison?

## SI OUI :

- Comment avez-vous entendu parler du service?
- Avez-vous déjà utilisé ce service?
- Avez-vous des suggestions pour l'améliorer?

## SI NON :

Le service des agents de liaison est un service gratuit pour les propriétaires de petites entreprises et les travailleurs indépendants afin de les aider à comprendre leurs obligations fiscales. Vous pouvez demander une visite virtuelle ou en personne d'un agent de liaison pour obtenir de l'aide personnalisée, ou demander la prestation d'un séminaire ou d'un webinaire à l'intention d'un groupe; les sujets peuvent comprendre les pratiques exemplaires en matière de tenue de registres, les obligations fiscales et des conseils pour éviter les erreurs fiscales courantes.

- Cela aurait-il pu vous être utile?
- Envisageriez-vous d'utiliser ce service maintenant?

**TOUS :**

7. 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 utilisant des échappatoires dans les lois fiscales pour payer moins d'impôt. Pensez-vous que l'une des deux situations a une plus grande incidence et pourquoi?
8. Quelle incidence, s'il y a lieu, les gens qui ne respectent pas les règles fiscales et qui ne payent pas leur juste part d'impôt ont-ils sur le pays?

**Transparence et l'exécution [20 minutes]**

9. 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? Pourquoi dites-vous cela?
10. 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? Pourquoi/Pourquoi pas?
11. Parfois, les contribuables ou les sociétés qui pourraient devoir des montants importants d'impôt sur le revenu sont appelés « gros poissons ». Selon vous, quelles sont les mesures que l'Agence devrait prendre afin de cibler ces joueurs importants de façon appropriée et de veiller à ce qu'ils payent leur juste part d'impôt sur le revenu?
12. Si l'Agence constate une erreur, une déclaration de revenus corrigée, y compris un remboursement révisé ou un montant dû, est automatiquement envoyée à l'entreprise... Si

## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

[PME : votre entreprise/INTERMÉDIAIRES FISCAUX : un de vos clients] recevait un tel avis, seriez-vous sûr que l'Agence a correctement décelé un problème lié à votre déclaration? Expliquez votre réponse.

13. 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?
14. 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?
15. 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?
- Comment l'Agence pourrait-elle mieux soutenir [PME : les petites entreprises/IF : vos clients] lorsqu'elles traitent des problèmes d'inobservation?

#### Intermédiaires fiscaux :

16. Est-ce que quelqu'un a récemment été responsable de soutenir un client faisant l'objet d'une vérification par l'Agence?

SI OUI :

- Comment décririez-vous votre expérience avec le vérificateur de l'Agence?
- Le vérificateur était-il respectueux? Compétent? Bien informé?
- La vérification a-t-elle été effectuée dans un délai raisonnable?
- Étiez-vous satisfait des résultats de la vérification?

### Économie clandestine [15 minutes]

Passons à un autre sujet.

17. 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.

18. Pensez-vous que certaines industries ou certains secteurs sont plus susceptibles de contribuer à l'économie clandestine? Dans l'affirmative, lesquels et pourquoi?
19. 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?



## NON CLASSIFIÉ

## Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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

- QUESTIONS D'APPROFONDISSEMENT : Incidence de la technologie, croissance de l'économie numérique, émergence de l'économie à la demande...

21. 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 »?

22. Pensez-vous que la réduction de la participation à l'économie clandestine est une priorité pour l'Agence? Lesquelles reflètent le moins l'ARC?

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

### Observation à l'étranger (15 minutes)

Maintenant, je veux passer à un sujet connexe...

24. 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.

25. 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?

26. 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?

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

28. 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 :

**NON CLASSIFIÉ****Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024**

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

**Cryptomonnaie [10 minutes]**

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

30. Pensez-vous que la croissance de la cryptomonnaie pose des risques d'évasion fiscale ou d'évitement fiscal? Pourquoi?

31. Selon vous, dans quelle mesure l'impôt non payé à l'égard des activités cryptographiques constitue-t-il un enjeu pour le régime fiscal canadien? Comment expliquez-vous votre réponse?

32. Est-ce que quelqu'un réalise des activités ou des transactions liées aux cryptoactifs [PME : dans vos opérations d'entreprise / INTERMÉDIAIRES : lorsqu'il gère les affaires de ses clients]? Un exemple de cryptoactif serait la cryptomonnaie, comme le bitcoin.

**PME :**

33. Êtes-vous au courant des obligations fiscales liées aux cryptomonnaies?

**INTERMÉDIAIRES :**

34. Que savez-vous de la manière dont l'Agence traite les cryptoactifs et des obligations fiscales qui s'appliquent aux transactions en cryptomonnaies ?

35. Quel sorte de renseignements avez-vous besoin de l'Agence pour aider vos clients avec les cryptoactifs pour répondre à leurs obligations fiscales? Comment aimeriez-vous les recevoir?

**TOUS : 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.