



Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024 (qualitatif) Résumé exécutif

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.

This report is also available in English.

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024 (qualitatif)

Résumé exécutif

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.

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

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.