



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Recherche d'entreprise annuelle 2025 Constatations qualitatives

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Phoenix SPI

Numéro de contrat : CW2396230

Date d'attribution : le 11 mars 2025

Valeur du contrat : 152 889,00 \$ (taxes comprises)

Date de livraison : le 19 novembre 2025

Numéro d'inscription : POR 108-24

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 2025

Constatations qualitatives

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : Phoenix Strategic Perspectives Inc.
Novembre 2025

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, 24 groupes de discussion virtuels ont été organisés dans l'ensemble du pays. Le travail sur le terrain a eu lieu entre le 29 septembre et le 20 octobre 2025.

This publication is also available in English under the title:

2025 Annual Corporate Research – Qualitative component

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 : Rv4-126/1-2025F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-97903-8

Publications connexes (numéro d'enregistrement) :

Numéro de catalogue : Rv4-126/1-2025E-PDF (Final report, English)

ISBN : 978-0-660-97902-1

Table des matières

Résumé exécutif	4
Introduction	12
Contexte	12
Objectifs de recherche	12
Méthodologie	13
Notes aux lecteurs.....	13
Constations détaillées	14
1. Impressions globales	14
2. Problèmes liés au service	25
2.1 Production de déclarations de revenus.....	25
2.2 Services en ligne	28
2.3 Expériences de service.....	30
2.4 Protection des renseignements personnels	35
2.5 Autres enjeux.....	37
3. Questions liées à l'observation	40
3.1 Observation fiscale	40
3.2 Transparence et exécution	44
3.3 Économie clandestine.....	47
4. Utilisation de l'intelligence artificielle	50
4.1 Connaissance et utilisation de l'IA.....	50
4.2 Utilisation de l'intelligence artificielle par l'Agence	51
Annexe.....	57
1. Spécifications techniques	57
2. Instruments de recherche	61
2.1 Questionnaire de recrutement.....	61
2.2 Message de recrutement des intervenants.....	77
2.3 Guides de discussion.....	79

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 ces objectifs, 24 groupes de discussion ont été organisés en ligne dans l'ensemble du pays avec des membres des populations ciblées suivantes :

- les contribuables résidant dans le Canada atlantique, le Québec, l'Ontario, l'Ouest canadien et les Territoires ainsi que les communautés rurales à l'échelle du Canada;
- les décideurs de petites entreprises travaillant dans le Canada atlantique, au Québec, en Ontario, dans l'Ouest canadien, dans les Territoires et dans les communautés rurales à l'échelle du Canada;
- les intermédiaires fiscaux œuvrant dans le Canada atlantique, au Québec, en Ontario et dans l'Ouest canadien.

Au total, 167 personnes ont participé à la recherche : 66 contribuables, 58 décideurs de petites entreprises et 43 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 29 septembre et le 20 octobre 2025.

3. Faits saillants

Impressions globales

Les impressions globales du système fiscal canadien étaient majoritairement critiques, tandis que les impressions globales de l'Agence du revenu du Canada étaient mitigées.

Le système fiscal canadien avait tendance à être caractérisé par les participants¹ comme complexe, avec des taux d'imposition élevés et une injustice. Lorsque l'accent s'est déplacé vers les impressions générales de l'Agence, les participants avaient le plus souvent des évaluations mitigées. Ils ont insisté sur l'inconstance du service des agents, les problèmes résolus, mais pas dans les délais, et les services en ligne étant meilleurs, voire bien meilleurs, que le service téléphonique. Lorsqu'interrogés sur les forces de l'Agence, les participants ont régulièrement mentionné les services numériques et en ligne, l'efficacité du traitement des déclarations et l'attention des agents.

Cohérence et équité, rapidité et équité, et confiance globale

¹ Les résultats présentés ici et tout au long du rapport sont cohérents entre les trois publics (c'est-à-dire les contribuables, les décideurs de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux), sauf indication contraire.

Les opinions divergent quant à l'administration systématique et équitable du système fiscal par l'Agence et à savoir si la rapidité du service influence la perception de l'équité. Bien qu'il y ait eu un consensus sur le fait que l'Agence est digne de confiance, plusieurs participants ont vu leur confiance envers l'Agence touchée par la montée de la fraude d'identité, des arnaques ou de la mésinformation.

La plus grande partie (plus de la moitié) des participants, tous publics confondus, croient que l'Agence administre le système fiscal de manière cohérente et équitable. Beaucoup d'autres étaient incertains ou ne partageaient pas ce point de vue, exprimant des doutes quant à la cohérence ou l'équité de l'Agence. La principale raison invoquée pour remettre en question l'administration équitable et cohérente du système fiscal par l'Agence était l'impression que l'Agence concentre ses efforts d'observation sur les « petits acteurs » plutôt que sur les particuliers fortunés et les grandes entreprises.

Les participants étaient divisés quant à savoir si la rapidité du service influence leur perception de l'équité de l'Agence. Ceux qui ont dit que cela influence leur perception ont souligné l'importance de la réciprocité (c'est-à-dire que si l'Agence s'attend à ce que les clients répondent rapidement, les clients devraient s'attendre à la même chose en retour), ainsi que les conséquences potentielles des délais de réponse lents, déterminés principalement par les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux. Les participants qui n'ont pas associé la rapidité du service à l'équité du service ont suggéré qu'un service rapide ou en temps opportun n'est pas la même chose qu'un service équitable.

Presque tous les participants ont exprimé leur confiance envers l'Agence, la principale raison étant l'absence de toute raison de ne pas le faire. La confiance à l'égard de l'exactitude des renseignements reçus de l'Agence était également généralisée parmi les contribuables. La plupart des contribuables faisaient aussi confiance à l'exactitude des renseignements reçus de l'Agence, même s'ils les examinent généralement pour confirmer leur exactitude. Malgré la confiance envers l'Agence, plusieurs participants (bien que pas la majorité) ont déclaré que la montée de la fraude d'identité, des arnaques ou de la mésinformation a influencé leur confiance envers l'Agence.

Défis d'accès aux services et d'utilisation des services en ligne

Le principal défi auquel font face les représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux lorsqu'ils interagissent avec l'Agence est d'obtenir des services des agents en temps opportun. Quelques suggestions sur ce que l'Agence peut faire pour améliorer sa relation avec les petites entreprises axées sur le service des agents. L'utilisation des services en ligne de l'Agence est répandue, tout comme la satisfaction à leur égard.

Le défi le plus fréquemment relevé pour les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux lorsqu'ils traitent avec l'Agence est celui d'obtenir un service en temps opportun. Parmi les intermédiaires fiscaux, cela incluait à la fois le temps nécessaire pour joindre un agent et la difficulté de joindre quelqu'un de suffisamment compétent pour résoudre un problème ou terminer une opération.

Lorsqu'on leur a demandé ce que l'Agence peut faire pour améliorer sa relation avec les petites entreprises, les représentants de ces entreprises et les intermédiaires fiscaux ont suggéré de rendre les renseignements plus facile à comprendre, d'embaucher plus d'agents et d'offrir une meilleure formation aux agents, de s'assurer que les agents puissent communiquer efficacement dans les langues officielles du Canada, d'offrir des services dédiés aux propriétaires de petites entreprises et de leur donner plus de temps pour s'adapter aux changements de politiques fiscales.

Pratiquement tous les participants sont des utilisateurs inscrits des services en ligne de l'Agence et les impressions de ces services sont positives.

Expériences en matière de services

Les interactions avec l'Agence sont effectuées principalement par téléphone. Les méthodes privilégiées pour communiquer avec l'Agence comprennent par téléphone et en ligne. La plupart des participants ont décrit leur expérience de service globale avec l'Agence comme répondant à leurs attentes. Les qualités de service considérées comme les plus importantes incluent la connaissance et la compétence du personnel, l'efficacité, ainsi que le professionnalisme, l'empathie, la compréhension, la courtoisie, la politesse et la patience. La compétence et la politesse du personnel faisaient partie des aspects du service que les participants s'attendaient à voir rester inchangés malgré les réductions de dépenses à l'Agence.

Les participants communiquent généralement avec l'Agence par téléphone, mais ils commencent habituellement (ou souvent) par des recherches en ligne. Le téléphone était le plus souvent mentionné par les contribuables comme leur moyen préféré d'interagir avec l'Agence (bien qu'un certain nombre préféreraient la communication en ligne). Pour leur part, les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux étaient divisés, avec un nombre similaire préférant la communication par téléphone et en ligne, respectivement. 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. Les raisons de préférer la communication en ligne incluaient la rapidité et l'efficacité, la commodité, la capacité de faire plusieurs choses en même temps et l'accès à un historique d'interactions.

La plupart des participants ont décrit leur expérience globale avec l'Agence comme répondant à leurs attentes, la raison la plus courante étant qu'ils ont pu obtenir ce dont ils avaient besoin. Les impressions générales du personnel de l'Agence variaient de positives à mitigées. Les impressions positives étaient généralement liées au comportement des agents, y compris leur professionnalisme, leur politesse, leur respect, leur patience et leur volonté d'aider, certains participants mettant aussi en avant la connaissance et la compétence du personnel. Les impressions mitigées étaient le plus souvent attribuées à un service incohérent, en particulier aux différences de niveau de connaissance des agents.

Les qualités de service considérées comme les plus importantes pour les participants incluaient la connaissance et la compétence du personnel, ainsi que l'efficacité, surtout le fait d'être servi rapidement, mais ils mettaient aussi régulièrement l'accent sur l'importance des traits de caractère des agents de l'Agence, tels que le professionnalisme, l'empathie, la courtoisie et la patience.

Il y avait une impression généralisée parmi les participants que les réductions de dépenses à l'Agence nuiraient à la rapidité du service en augmentant les délais d'attente. Les aspects du service qu'ils s'attendaient à voir rester les mêmes, même si les budgets sont réduits, incluaient l'exactitude des renseignements, la rapidité dans le traitement des déclarations et le versement des prestations et crédits, les services en ligne, la sécurité, ainsi que la compétence et la politesse du personnel.

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, 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.

Il y avait un consensus sur le fait que les renseignements sont en sécurité avec l'Agence et aussi protégé avec l'Agence qu'avec une institution financière, la plupart des participants affirmant que leurs impressions à ce sujet n'ont pas changé au fil des ans. Ceux dont les impressions ont changé sont plus

préoccupés par la sécurité des renseignements en raison d'incidents de piratage et de cyberattaques plus fréquents, ainsi que d'une inquiétude accrue concernant la sécurité de leurs renseignements à l'Agence à cause des reportages concernant des vulnérabilités de sécurité au sein de l'Agence.

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. Certains participants estimaient ou supposaient que l'Agence en faisait assez, tandis qu'un petit nombre estimait que l'Agence n'en faisait pas assez. Ceux qui estimaient que l'Agence pouvait faire plus ont souligné des incidents où des employés de l'Agence demandaient frauduleusement la Prestation canadienne d'urgence (PCU), des reportages d'enquête mettant en lumière des vulnérabilités de sécurité au sein de l'Agence, une évasion fiscale perçue par de grandes entreprises sans conséquence, la croyance que l'Agence ne poursuit pas les personnes impliquées dans l'économie clandestine, ainsi qu'un manque général de communication sur les efforts de l'Agence dans ces secteurs.

Questions liées à l'observation

Il y avait un consensus général que la plupart des gens paient leur juste part d'impôts. La plupart des représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux ont désigné l'évitement fiscal comme un problème plus grave que l'évasion fiscale, principalement parce qu'il entraîne une plus grande perte de recettes fiscales. Selon les contribuables, éduquer les Canadiens sur l'importance de produire des impôts et les pénalités en cas d'inobservation, ainsi que fournir des statistiques sur la proportion de contribuables qui déclarent et paient leurs impôts à temps sont parmi les principales choses que l'Agence devrait faire cette année pour sensibiliser les Canadiens à l'observation fiscale.

Il y avait une impression généralisée parmi les contribuables que la plupart des gens paient leur juste part d'impôts. De même, les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux convenaient généralement qu'il est raisonnable que l'Agence fonctionne en supposant que la plupart des particuliers respecteront leurs obligations fiscales. En même temps, les participants ont reconnu que tout le monde ne paie pas sa juste part, notant spécifiquement que les contribuables fortunés et les grandes entreprises sont souvent perçus comme essayant d'éviter de payer la totalité de leurs impôts.

En matière d'inobservation, la plupart des représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux ont cerné l'évitement fiscal comme un problème plus grave ou plus important que l'évasion fiscale. La raison la plus souvent énoncée pour expliquer cet avis était la suivante : l'impression que l'évitement fiscal est plus répandu et implique des sommes d'argent plus importantes et, par conséquent, représente une plus grande perte de recettes fiscales.

Selon les contribuables, deux choses que l'Agence devrait faire cette année pour sensibiliser les Canadiens à l'observation fiscale sont de cibler des publics précis en termes de sensibilisation et d'éducation, et de fournir des types précis de renseignements et de ressources. Les publics précis à cibler comprenaient les élèves du secondaire, les jeunes Canadiens, les nouveaux déclarants, les nouveaux Canadiens et les immigrants reçus, ainsi que les personnes vivant dans des régions éloignées ou rurales. Les types précis de renseignements et de ressources comprenaient : un guide simple et facile à comprendre sur la façon de produire ses impôts; des renseignements sur les mesures de clémence, les plans de paiement et les options de paiement; des changements récents aux règles fiscales; une liste de toutes les prestations et tous les crédits disponibles; un rappel de l'importance de la déclaration de revenus; des renseignements sur les pénalités en cas d'inobservation; et des statistiques sur la proportion de contribuables qui produisent et paient leurs impôts à temps.

Transparence et exécution

Les opinions divergeaient quant à l'efficacité de l'Agence à trouver et à régler les problèmes d'inobservation, et par rapport au fait que l'Agence traite tout le monde de façon égale dans le traitement des cas d'inobservation. Cependant, les participants étaient plus enclins à penser que l'Agence n'est pas très efficace sur le premier point et est injuste pour le second. Dans les deux cas, cet avis reposait principalement sur l'hypothèse que l'Agence ne sévit pas contre les grandes entreprises et les particuliers fortunés en matière d'inobservation.

Les avis variaient quant à l'efficacité de l'Agence pour trouver et traiter les cas où les gens ne paient pas leur juste part d'impôts, mais les participants étaient plus enclins à dire que l'Agence n'est pas très efficace à cet égard, ou qu'ils ne savent pas à quel point elle est efficace. La principale raison de penser que l'Agence n'est pas très efficace est que les répondants ont l'impression qu'elle ne poursuit pas les grandes entreprises et les particuliers fortunés qui profitent des paradis fiscaux.

Les opinions divergent également quant à la question de savoir si l'Agence traite tout le monde de façon égale lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations en matière d'impôt, même si les participants étaient plus enclins à croire que ce n'est pas le cas. L'impression que l'Agence n'est pas équitable reposait principalement sur une hypothèse largement répandue selon laquelle l'Agence concentre ses activités d'application de la loi sur les « petits acteurs », car l'observation est plus facilement applicable auprès de ce public. Cela comprenait l'impression que les particuliers fortunés et les sociétés avaient les ressources financières et juridiques pour se défendre dans l'éventualité où ils seraient poursuivis par l'Agence.

Les participants ont dit qu'ils seraient plus susceptibles de croire que l'Agence en fait assez pour s'assurer que ceux qui doivent beaucoup d'impôt sur le revenu paient leur juste part si l'Agence fournissait plus de renseignements sur les ressources consacrées à ce travail, une plus grande transparence sur les mesures prises pour récupérer les fonds, la preuve d'une unité spécialisée axée sur cette question et des statistiques démontrant les résultats ou le succès de ces efforts.

Économie clandestine

Les gens sont conscients de l'économie clandestine et pensent qu'il est peu probable que ceux qui y participent se fassent prendre. Selon les contribuables, les principales raisons de participer à l'économie clandestine sont liées aux difficultés économiques et au coût élevé de la vie. La plupart des représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux estiment que réduire la participation à l'économie clandestine n'est pas une priorité de l'Agence.

Les participants sont conscients de l'économie clandestine et citent généralement le paiement en espèces pour des biens et services comme exemples de telles activités. Selon les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux, certaines industries ou certains secteurs sont plus susceptibles de contribuer à l'économie clandestine, principalement parce que ceux-ci ont tendance à être des secteurs propices aux opérations en espèces.

Divers facteurs ont été cernés par les contribuables comme contribuant à la participation à l'économie clandestine au Canada. Les facteurs relevés sont le plus souvent liés aux difficultés économiques et au coût élevé de la vie. Cela comprenait des impôts élevés, un revenu disponible limité, des salaires bas et un emploi précaire.

La plupart des participants estimaient qu'il est peu probable que les personnes qui participent à l'économie clandestine se fassent prendre par l'Agence. De plus, la plupart des représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux ne considèrent pas que réduire la participation à l'économie clandestine est une priorité pour l'Agence. Les raisons de penser cela incluaient l'impression que l'Agence manque de ressources pour se concentrer sur cette question, la conviction que les recettes fiscales potentiellement récupérées ne valent pas le niveau d'investissement requis, et le sentiment qu'il est très difficile de prouver l'implication dans l'économie clandestine.

Utilisation de l'intelligence artificielle (IA)

Les participants ont réagi prudemment à l'utilisation de l'IA par l'Agence, exprimant des préoccupations à son sujet tout en reconnaissant ses avantages potentiels.

Les réactions face à l'utilisation de l'intelligence artificielle par l'Agence avaient tendance à être cohérentes de deux façons. D'abord, parmi les types de réactions face à l'utilisation de l'IA par l'Agence, allant de l'opposition, du scepticisme et de l'hésitation, par une acceptation prudente ou nuancée, jusqu'à l'appui ou la démission. L'autre était la cohérence dans les types de questions soulevées concernant l'utilisation de l'IA par l'Agence. Celles-ci concernaient généralement la suppression du jugement humain, la qualité et la fiabilité des renseignements et résultats générés par l'IA en raison du potentiel, ainsi que des risques pour la confidentialité et la sécurité. L'autre enjeu était l'importance de certains « garde-fous » alors que l'Agence s'oriente vers l'utilisation de l'IA. Cela comprenait l'assurance du jugement humain et de la supervision humaine, le développement interne du système, la maximisation de la transparence et l'introduction d'une approche progressive de la mise en œuvre.

Les préoccupations concernant les préjugés potentiels étaient particulièrement évidentes lorsque les participants ont été interrogés si l'utilisation de l'IA dans les évaluations des risques soulevait des inquiétudes quant à l'équité. En réponse, plusieurs ont dit s'inquiéter que les préjugés intégrés dans le système d'IA ou ses données d'entraînement influencent négativement ou ciblent certains sous-groupes, y compris les groupes marginalisés, les personnes ayant un statut socio-économique inférieur et les particuliers impliqués dans de petites infractions liées à l'observation fiscale (plutôt que les « gros poissons »). Malgré les préoccupations, les participants n'ont eu aucune difficulté à cerner les avantages potentiels associés à l'utilisation de l'IA par l'Agence. L'avantage le plus fréquemment relevé était l'augmentation de la rapidité des renseignements et du traitement.

Les participants dans des groupes où l'accent était mis sur l'utilisation de l'IA pour aider à la prestation de services se sont vu demander s'ils pensaient que c'était une bonne ou mauvaise idée que l'Agence utilise l'IA. En réponse, la plupart ont dit que c'est une bonne idée, bien qu'ils cernaient souvent un ou plusieurs des « garde-fous » comme condition à leur soutien. Ils comprenaient :

- L'IA devrait soutenir, ne jamais remplacer, le jugement humain.
- Tout système d'IA adopté par l'Agence devrait être développé à l'interne par l'Agence.
- Il devrait y avoir de la transparence quant au rôle de l'IA dans les évaluations du risque.
- La mise en œuvre de l'IA à l'Agence devrait être progressive, avec un déploiement progressif.

Les participants de groupes où l'accent était mis sur l'utilisation de l'IA pour aider à l'observation ont été interrogés s'ils pensaient que l'IA pouvait rendre le système plus ou moins équitable pour les contribuables. Les réactions ont été mitigées, bien que la plupart aient dit « moins équitable » ou qu'ils ne savaient pas. La principale raison pour laquelle les participants estimaient que cela rendrait le système moins équitable était la crainte des préjugés potentiels dans la programmation ou l'entraînement de l'outil d'IA.

4. Écarts dans la sensibilisation du public et occasions pour l'Agence

Les constatations du groupe de discussion relevaient plusieurs lacunes en matière de connaissances qui représentent des occasions pour l'Agence d'améliorer la sensibilisation et, dans certains cas, de renforcer la perception de l'Agence.

La mesure dans laquelle combler ces lacunes pouvait influencer la perception de l'équité de l'Agence variait selon le public. Parmi les contribuables, la connaissance des mécanismes de recours au-delà des plans de paiement était limitée. Bien que ces mécanismes aient généralement été considérés comme équitables, peu de participants ont estimé qu'ils amélioreraient la perception de l'équité de l'Agence. Accroître la sensibilisation aux options de recours apporterait des avantages pratiques aux contribuables et pourrait améliorer l'expérience individuelle, mais en soi ne changera probablement pas la perception plus large de l'équité de l'Agence.

En revanche, les petites entreprises et les fiscalistes ont signalé une connaissance limitée des efforts de l'Agence à améliorer l'application de la loi. Malgré une faible conscience, il y a eu un consensus quasi unanime sur le fait qu'une plus grande transparence dans ce secteur augmenterait la confiance et renforcerait la confiance que le système fiscal est appliqué de manière cohérente et équitable.

La recherche a également mis en lumière des occasions pour l'Agence de combler les lacunes en matière de connaissances grâce à l'échange proactif de renseignements. Au-delà de la ligne des demandes de renseignements des entreprises, la connaissance des produits et services de l'Agence conçus pour soutenir l'observation était limitée parmi les petites entreprises et les fiscalistes. Lorsqu'on a demandé comment l'Agence pourrait mieux soutenir les entreprises, les participants ont souligné la valeur d'une éducation et d'un accompagnement accessibles, y compris des renseignements en ligne clairs et conviviaux, des ressources adaptées pour les nouvelles et petites entreprises, ainsi que des mises à jour en temps opportun sur les changements apportés au système fiscal.

Parmi les contribuables, la communication proactive était aussi perçue comme un secteur d'amélioration continue, notamment en ce qui concerne l'admissibilité aux prestations, la cybersécurité et les réponses aux arnaques et à la désinformation. Dans ce contexte, les participants ont noté que les institutions financières sont souvent perçues comme offrant un meilleur service que l'Agence parce qu'elles communiquent de manière plus proactive et plus systématique avec leurs clients.

5. 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 152 889,00 \$ (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 2020². 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
- Les méthodes utiliser pour contacter l'Agence
- Attitudes à l'égard des services et attentes en matière de service (le site web, les portails en ligne et les communications)
- Attitudes à l'égard de l'observation, de l'économie clandestine et des activités connexes

² La recherche d'entreprise annuelle n'a pas été menée en 2012, en 2014 et en 2015.

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, 24 groupes de discussion en ligne ont été organisés dans l'ensemble du pays. Au total, 167 personnes ont participé à la recherche : 66 contribuables, 58 décideurs de petites entreprises et 43 intermédiaires fiscaux. Six séances ont été menées en français et les autres en anglais. La structure des groupes de discussion était la suivante :

Emplacement :	Contribuables	Petites entreprises	Intermédiaires fiscaux
Provinces atlantique	2 groupes	1 groupe	1 groupe
Québec (français)	2 groupes	2 groupes	2 groupes
Ontario	2 groupes	2 groupes	2 groupes
Les provinces de l'ouest	2 groupes	1 groupe	1 groupe
Communautés rurales et petites communautés	2 groupes	2 groupes	--

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 29 septembre et le 20 octobre 2025.

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 résultats présentés dans le rapport sont cohérents pour l'ensemble de la population des contribuables, des petites entreprises et des fiscalistes, sauf indication contraire.
- Les instruments de recherche se trouvent à l'[Annexe](#) ainsi que de plus amples renseignements sur les spécifications techniques de la recherche.

Constations détaillées

1. Impressions globales

Cette section présente les impressions générales des participants sur le système fiscal canadien et l'Agence du revenu du Canada. Dans la plupart des cas, ces questions ont été examinées avec les membres des trois publics. Cependant, lorsqu'un enjeu a été exploré uniquement avec des groupes sélectionnés, le public (ou les publics) concernés est déterminé.

Les impressions à l'égard du régime fiscal du Canada ont tendance à être négatives

Lorsqu'on leur a demandé leurs impressions sur le système fiscal³ canadien, y compris les mots qu'ils utiliseraient pour le décrire, les participants aux groupes de discussion étaient généralement critiques. Les commentaires portaient sur trois thèmes : la complexité du système, les taux d'imposition élevés et un manque perçu d'équité.

Complexité

En plus du terme « complexe », les participants ont exprimé la complexité perçue du système fiscal canadien par des expressions telles que « compliqué », « déroutant », « frustrant », « difficile à comprendre », « nébuleux », « manquant de transparence », « contraignant » et « lourd ». Quelques contribuables ont précisé que le système est particulièrement difficile à comprendre pour les nouveaux Canadiens. Cette impression de complexité était le plus souvent exprimée par des représentants de petites entreprises et des intermédiaires fiscaux.

Taux d'imposition élevés

La tendance à décrire les impôts comme élevés ou trop élevés était plus répandue chez les contribuables et les représentants des petites entreprises que chez les intermédiaires fiscaux. En plus de préciser que les taux d'imposition dans le système canadien sont « élevés » ou « trop élevés », les participants ont qualifié les Canadiens de « trop imposés » et ont qualifié le système de « écrasant » ou basé sur un « excès ». Quelques-uns ont aussi estimé que les Canadiens ne reçoivent pas de services proportionnels aux taxes qu'ils paient et ont remis en question l'efficacité du système compte tenu de la façon dont les impôts sont dépensés.

Manque d'équité

L'impression que le système fiscal canadien est injuste était le plus souvent exprimée par les représentants des petites entreprises. Au-delà du terme « injuste », les participants ont décrit le système comme « déséquilibré », « imparfait », comportant « trop de failles », et comme « biaisé » ou manifestant un « favoritisme ».

Quelques participants ont critiqué le système fiscal canadien en raison de l'impression qu'il doit être révisé ou mis à jour. Cela comprenait l'impression qu'il est « mal géré », « inefficace », « dépassé », « lent à changer » et pas suffisamment « pro-entreprise ».

³ Les impressions générales du système fiscal canadien ont été un sujet exploré avec tous les contribuables, ainsi qu'avec les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux dans les groupes d'observation.

Des impressions positives à l'égard du système fiscal canadien ont été relevées quelques fois, c.-à-d. d'un petit nombre de participants seulement, et comprenaient la perception que le système est...

- progressif;
- bien intentionné;
- équitable;
- transparent;
- orienté vers le bien commun;
- fondé sur l'idée de justice redistributive.

Les premières impressions de l'Agence sont généralement cruciales, avec un accent mis sur le temps et les efforts nécessaires pour interagir avec l'Agence

Lorsqu'on leur a demandé ce qui leur venait d'abord à l'esprit à propos de l'Agence, les participants soulevaient le plus souvent des questions liées à leurs interactions téléphoniques avec l'Agence, en mettant l'accent sur le temps et les efforts nécessaires à ces échanges. Le problème le plus rapidement et fréquemment relevé était le temps nécessaire pour joindre un agent. Parmi les autres préoccupations fréquemment évoquées concernant les interactions avec les agents de l'Agence, on retrouve les suivantes :

- Un service incohérent.
- Divers degrés de compétence parmi les agents.
- Recevoir des renseignements contradictoires, c.-à-d. des réponses différentes à la même question.
- Recevoir des renseignements incorrects ou inexacts.
- Être renvoyé d'un agent à un autre.
- Avoir de la difficulté à communiquer avec la bonne personne.
- Avoir besoin de plusieurs interactions pour résoudre les problèmes.
- Avoir de la difficulté à comprendre les agents.
- Voir son appel avec un agent s'interrompre et devoir rappeler.

En plus de ces questions précises liées aux interactions avec les agents, quelques participants ont noté de façon plus générale que les agents de l'Agence semblent manquer de formation et de connaissances.

D'autres premières impressions critiques liées au service de l'Agence comprennent les suivantes :

- Difficultés à trouver des renseignements sur le site Web de l'Agence.
- Le site Web n'est pas organisé de façon conviviale.
- Problèmes de communication avec des agents qui ne maîtrisent pas une langue officielle ou sont difficiles à comprendre.
- Le temps nécessaire pour résoudre les problèmes.
- Problèmes avec les services numériques⁴ de l'Agence, y compris des problèmes avec les clés et mots de passe du gouvernement du Canada.
- L'utilisation continue du courrier par l'Agence (décrite comme obsolète).

Pour certains participants, une impression positive leur venait à l'esprit lorsqu'ils pensaient à l'Agence. Cela comprenait des expériences généralement favorables ou l'absence de problèmes, la perception que l'Agence est méticuleuse et l'appréciation de ses services en ligne. Les participants ont également souligné des agents serviables, un service téléphonique professionnel et une rapidité dans le traitement des

⁴ Services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client.

paiements, remboursements et redressements Quelques intermédiaires fiscaux ont particulièrement mis de l'avant le service téléphonique réservé (STR) pour les fournisseurs de services comme une caractéristique positive.

D'autres premières impressions ont été cernées par un petit nombre de participants et avaient tendance à varier en fonction du public. Plus précisément,

- Pour quelques contribuables et représentants des petites entreprises, le fait de penser à l'Agence a évoqué des sentiments d'appréhension, de peur, de stress ou d'anxiété liés à ce qui suit :
 - La peur des répercussions en cas d'erreurs dans une déclaration de revenus et le sentiment que c'est très stressant lorsque l'Agence assure le suivi d'un problème.
 - L'impression que lorsqu'il y a un problème ou un enjeu, la position par défaut de l'Agence est que c'est la faute du déclarant, et non de l'Agence.
 - L'impression que l'Agence peut être lente à résoudre les problèmes ou à répondre aux demandes lancées par les clients, mais qu'en ce qui concerne les problèmes ou la réponse aux demandes lancées par l'Agence, il faut que ce soit réglé rapidement.
 - L'impression que l'observation de l'Agence se concentre de manière disproportionnée sur le « petit joueur » ou le « petit poisson ».
 - Des préoccupations concernant la sécurité des renseignements fiscaux et un manque perçu de professionnalisme associé aux employés de l'Agence travaillant de la maison.
- Pour certains représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux, penser à l'Agence évoque l'impression d'une agence « vaste », « complexe », « impersonnelle », « bureaucratique », « anonyme » et « inaccessible », et d'une agence associée aux « impôts » qui est un « mal nécessaire ». Dans le cas de quelques intermédiaires fiscaux, cela donnait l'impression que diverses sections de l'Agence semblent être « cloisonnées » ou « séparées » d'une manière qui complique l'interaction.
- Quelques représentants de petites entreprises ont eu l'impression que l'Agence ne semble pas comprendre la situation des propriétaires de petites entreprises et n'est pas conçue pour répondre à leurs besoins précis.

L'Agence est perçue principalement comme un perceuteur d'impôts

Les contribuables considèrent principalement l'Agence comme un perceuteur d'impôts. Lorsqu'on a demandé « Que fait l'Agence? », les participants ont massivement mis l'accent sur la perception de l'impôt. La seule autre activité mentionnée de façon assez récurrente était la fourniture de prestations, de crédits et de remboursements. Un petit nombre de participants ont également associé l'Agence à la réalisation de vérifications et d'examens, à la fourniture de renseignements fiscaux et à la collecte de données et statistiques fiscales.

Les impressions générales à l'égard de l'Agence ont tendance à être mitigées

Lorsqu'on leur a demandé si leur impression globale de l'Agence était positive, négative ou quelque part entre les deux⁵, les participants ont le plus souvent offert des évaluations mitigées. Des chiffres plus petits, mais similaires, exprimaient des opinions clairement positives ou négatives. Cette tendance était

⁵ 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 ».

constante pour les trois publics. Les raisons sous-jacentes à ces impressions sont décrites ci-dessous, avec des différences propres à chaque public soulignées lorsque pertinent.

Impressions mitigées à l'égard de l'Agence

Les évaluations mitigées à l'égard de l'Agence étaient le plus souvent fondées sur ce qui suit :

- Perceptions d'un service inégal ou incohérent de la part des agents de l'Agence, la qualité de l'aide variant selon l'agent.
- Recevoir des renseignements ou voir ses problèmes être résolus, mais pas en temps opportuns, souvent à cause de longs délais d'attente avant de joindre un agent.
- Les avis selon lesquels les services en ligne sont meilleurs, voire bien meilleurs, que les services offerts par téléphone.

D'autres raisons contribuant à des évaluations mitigées variaient selon le public et étaient rarement mentionnées. Ils comprenaient :

- Contribuables :
 - De bonnes expériences dans l'ensemble, mais quelques problèmes techniques occasionnels avec le service Mon dossier.
 - Font face à de longs délais d'attente pour joindre un agent, mais reçoivent rapidement les remboursements et les prestations.
- Intermédiaires :
 - En général, ils ont des expériences positives avec l'Agence, mais notent que les clients comptent de plus en plus sur des intermédiaires à cause de leur propre frustration à essayer de communiquer directement avec l'Agence.
 - La perception que l'Agence s'attend à ce que les contribuables répondent rapidement à ses demandes, tout en prenant beaucoup plus de temps à répondre aux leurs.
- Représentants des petites entreprises :
 - L'impression que l'Agence manque de compréhension face aux petites entreprises.
 - Anxiété liée aux répercussions possibles des erreurs lors de la déclaration.

Impressions positives à l'égard de l'Agence

Les impressions positives de l'Agence étaient le plus souvent fondées sur l'absence de problèmes ou de difficultés lors des interactions avec l'Agence, la réception de réponses et la résolution des problèmes lors des interactions, ainsi que de bonnes expériences avec des agents, décrits comme professionnels, polis, gentils, serviables et efficaces.

D'autres raisons d'impression positive comprenaient la disponibilité des renseignements et ressources sur le site Web de l'Agence, de bons services en ligne, et le fait que l'Agence soit conciliante et compréhensive concernant les montants dus ou les échéances de paiement.

Impressions négatives à l'égard de l'Agence

La raison la plus fréquemment citée des impressions généralement négatives à l'égard de l'Agence concerne les interactions téléphoniques avec l'Agence, notamment :

- Longs temps d'attente pour joindre un agent
- Être transféré plusieurs fois pour résoudre un problème
- Agents incapables de répondre aux questions, de fournir des renseignements ou de résoudre des problèmes
- Recevoir des réponses différentes pour le même problème de la part d'agents différents
- Recevoir des renseignements incorrects ou inexacts.
- La perception que les agents manquent de formation adéquate

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 se concentrer sur les « petits poissons » (relevé par quelques représentants de petites entreprises).
- Les mesures, les omissions, les erreurs, les retards de la part de l'Agence qui ont eu des effets financiers défavorables (relevé par quelques représentants de petites entreprises).
- L'impression que l'Agence n'a pas de service précis dédié à répondre aux besoins des représentants des petites entreprises (cerné par quelques représentants de petites entreprises).
- Les problèmes non résolus, en particulier les situations où les interactions avec l'Agence laissaient les gens avec un mécontentement persistant à cause d'une décision jugée injuste, le sentiment de ne pas être entendus par l'Agence et de problèmes prenant des années à être résolus, ou encore lorsqu'ils choisissent de ne pas poursuivre une affaire (même quand ils croyaient avoir raison) à cause du temps et des efforts nécessaires.
- L'incapacité à résoudre un problème en une seule interaction.
- La baisse de confiance depuis la pandémie, liée à la sécurité des renseignements fiscaux en raison du travail à domicile des employés de l'Agence.
- L'utilisation continue du courrier par l'Agence, décrite comme un moyen de communication dépassé.

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 sur leurs impressions générales à l'égard de l'Agence, on a demandé aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires de fournir des termes qu'ils utiliseraient pour terminer la phrase suivante : *L'Agence a la réputation d'être...*⁶

Les 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...

- « Lente » – les problèmes prennent souvent beaucoup de temps à être résolus, les processus progressent lentement, les réponses aux demandes ou demandes de renseignements sont retardées, et les mises à jour sont lentes.
- « Inaccessible », « difficile à joindre », « en manque de personnel », « frustrante » – principalement à cause du temps nécessaire pour joindre un agent par téléphone.

⁶ 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.

Recherche d'entreprise annuelle 2025
Constations qualitatives

- « Compliquée », « opaque », « impénétrable » – ce qui reflète un manque de clarté concernant les exigences et la nécessité de communiquer régulièrement avec l'Agence pour obtenir des conseils ou des clarifications.
- « Incohérente » – parce que la qualité du service varie selon l'agent et que différents agents peuvent donner des réponses différentes à la même question.
- « Inflexible » ou « rigide » – fondé sur la perception que l'Agence est réticente à prendre en compte des explications ou des raisonnements qui diffèrent de sa propre interprétation.

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

- « Bureaucratique » – c'est très procédural et offre peu de marge de manœuvre en termes de règles et de procédures.
- « Exigeante » – en raison de ses nombreuses exigences et des délais limités pour les satisfaire.
- « Dépassée » – parce que l'Agence exige toujours que certaines interactions soient sur papier, continue de communiquer par la poste, et exige trop de formulaires.

Quelques participants ont décrit l'Agence comme ayant la réputation d'être « injuste », en raison de la perception qu'elle montre peu d'intérêt à poursuivre de grandes entreprises pour des questions d'observation. D'autres ont qualifié l'Agence de « sécurisée », citant les mesures en place pour protéger les renseignements, et de « rigoureuse » ou « méticuleuse », soulignant son attention aux détails et ses processus de vérification rigoureux.

Les forces de l'Agence incluent les services numériques, le traitement efficace et les agents attentifs

Parmi les trois publics, les participants aux groupes de discussion ont constamment cerné trois secteurs où l'Agence performe bien : ses services numériques et en ligne, le traitement efficace des déclarations et l'attention de ses agents.

Services numériques

En plus de déterminer les services en ligne et numériques de l'Agence comme étant une force clé, les participants ont spécifiquement cité les services Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client, la production électronique ou en ligne, la possibilité de téléverser et de télécharger des documents, des formulaires en ligne, des dépôts directs, des avis par courriel, ainsi que des renseignements fiscaux et des ressources fiscales disponibles sur le site Web de l'Agence.

Traitement efficace

Le traitement rapide et efficace des déclarations de revenus a également été cité régulièrement par les participants, l'accent étant mis sur la réception rapide des remboursements et des avis de cotisation par certains contribuables. Quelques participants ont aussi mentionné que la production en ligne, en général, est tout simplement plus rapide que la production en format papier.

Agents attentifs

Les agents de l'Agence étaient souvent décrits comme respectueux, polis, patients et réellement motivés à aider. Certains participants ont aussi qualifié le personnel de l'Agence comme compétent et bien formé,

certaines notant qu'une fois la bonne personne trouvée, ils recevaient généralement les renseignements dont ils avaient besoin.

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

- Les caractéristiques de sécurité et le maintien de la confidentialité des renseignements
- La compréhension, la flexibilité et l'accommodement concernant les plans ou les ententes de paiement
- Le service téléphonique spécialisé pour les fiscalistes
- Le versement des prestations et crédits
- La simplification de la correction d'une déclaration de revenus
- La résolution des problèmes en temps opportun
- Le recouvrement des recettes fiscales.

Les avis divergent quant à l'administration cohérente et équitable du système fiscal par l'Agence

Il y avait des divergences d'opinion quant à savoir si l'Agence administre le système fiscal de manière cohérente et équitable. La plus grande partie des participants (plus de la moitié) estime qu'ils croyaient que l'Agence et ses employés administrent le système fiscal de façon uniforme et équitable. Beaucoup d'autres étaient incertains ou ne partageaient pas ce point de vue, exprimant des doutes quant à la cohérence ou l'équité de l'Agence. Quelques participants ont également noté que, bien qu'ils considèrent le système fiscal actuel en soi comme injuste, ils estiment que l'Agence l'administre de manière équitable et cohérente.

Les raisons de remettre en question l'administration équitable et cohérente du système fiscal par l'Agence se divisent en deux catégories : les raisons liées à l'Agence et les raisons liées à ses employés.

Raisons liées à l'Agence

La principale raison invoquée pour remettre en question l'administration équitable et cohérente du système fiscal par l'Agence était l'impression que, lorsqu'il s'agit d'observation, l'Agence a tendance à se concentrer sur les « petits acteurs » ou les « petits joueurs » plutôt que sur les particuliers fortunés et les grandes entreprises. Cette impression était le plus souvent exprimée par des représentants de petites entreprises et des intermédiaires fiscaux, dont quelques-uns faisaient la distinction entre l'équité et la cohérence à cet égard. Plus précisément, ils ont suggéré que l'Agence est cohérente parce qu'elle met l'accent sur les « petits acteurs » ou les « petits joueurs », mais qu'elle est injuste, car les grandes entreprises et les particuliers fortunés sont traités avec plus d'indulgence. D'autres raisons de remettre en question l'administration équitable et cohérente du système fiscal par l'Agence ont été rarement relevées et comprenaient les suivantes :

- Préoccupations liées au déploiement de la Prestation canadienne d'urgence (PCU), notamment à la récupération des prestations des bénéficiaires jugés par la suite inadmissibles par l'Agence. Les participants estimaient que le programme avait été lancé trop rapidement ou de façon trop indulgente, permettant à certains d'accéder aux fonds de manière injuste, et estimaient que certaines dispositions de récupération étaient en soi injustes.
- La perception que l'Agence hésite à vérifier ou à mener des enquêtes sur ceux qui participent à l'économie clandestine.

- L'impression que les vérifications de l'Agence ne sont pas toujours menées de manière équitable, fondée à la fois sur des expériences personnelles (par exemple, avoir fait l'objet de plusieurs vérifications) et sur des preuves anecdotiques.
- Frustration que les pénalités et intérêts ne tiennent pas compte des retards causés par l'Agence elle-même, ce qui peut entraîner des paiements en retard ou insuffisants sans que le contribuable soit responsable.
- Un manque perçu de réciprocité, l'Agence s'attendant à des réponses rapides des contribuables tout en prenant beaucoup plus de temps à répondre à leurs demandes ou demandes de renseignements.

Raisons liées aux employés de l'Agence

Concernant les employés de l'Agence, la principale raison pour laquelle les participants ont remis en question l'administration équitable et cohérente du système fiscal était les préoccupations concernant la compétence et les connaissances des employés. Beaucoup ont estimé que la qualité du service varie selon l'agent, ce qui entraîne des résultats incohérents. Les participants ont souligné que les employés ne sont pas intentionnellement injustes; au contraire, les différences de connaissances et d'expertise contribuent à l'incohérence. Certains ont souligné ce point en indiquant qu'ils connaissaient ou avaient entendu parler de cas dans lesquels des circonstances identiques ont donné lieu à des résultats différents.

Deux autres facteurs, mentionnés par seulement quelques participants, ont aussi contribué à la perception d'injustice ou d'incohérence dans la façon dont les employés de l'Agence administrent le système fiscal. L'un d'eux était la croyance que les employés travaillant de la maison sont moins capables d'accomplir efficacement leurs responsabilités, surtout en ce qui concerne la protection des renseignements confidentiels. L'autre était l'inquiétude concernant l'intégrité des employés de l'Agence, découlant de rapports selon lesquels certains avaient eu accès à la PCU, sans y avoir droit.

Beaucoup se souviennent d'interactions avec l'Agence où cette dernière a réagi plus lentement que prévu

De nombreux participants ont déclaré qu'au cours des dernières années, l'Agence a réagi plus lentement qu'ils ne l'avaient prévu lors des interactions avec cette dernière. Ce sujet était mentionné le plus souvent par les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux. Lorsqu'on leur a demandé comment ces réponses lentes les faisaient se sentir, les participants décrivaient fréquemment se sentir « frustrés », « agacés », « en colère » ou « irrités ». D'autres réactions décrites par les participants incluaient un sentiment de « stress », d'« impuissance », de « découragement », de « déception », de « sous valorisation » et de « blocage » dans le sens d'une incapacité à progresser dans la résolution d'un problème.

Les avis étaient partagés sur l'association entre la ponctualité du service et l'équité

Les participants ont été divisés lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient que la rapidité du service influence leur perception de l'équité de l'Agence. Ceux qui ont fait cette association avaient tendance à insister sur les deux raisons suivantes pour s'expliquer.

- **La réciprocité ou traiter les autres comme on s'attend à être traité.** Plus précisément, l'Agence s'attend à ce que les clients répondent rapidement à ses demandes et il est donc juste que les clients s'attendent à ce que l'Agence réponde rapidement aux leurs. Certains ont ajouté qu'une réponse rapide permet de se sentir reconnu ou respecté.

- **Conséquences potentielles d'un temps de réponse lent.** Cette préoccupation a été soulevée principalement par des représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux, qui ont souligné que la lenteur des délais de réponse de l'Agence peut avoir de graves conséquences, y compris des répercussions financières. Ils ont jugé cela injuste, notant que les clients assument souvent le coût financier des retards dont ils ne sont pas responsables.

D'autres raisons d'associer la rapidité du service à l'équité ont été mentionnées rarement et comprenaient les suivantes :

- **Temps d'attente limité pour obtenir une réponse.** Cela s'appliquait spécifiquement à l'attente qu'un agent de l'Agence se libère pour lui parler. Les participants ont noté que tout le monde ne peut pas rester en attente pendant de longues périodes, et que le service involontairement lent tend à favoriser ceux qui ont du temps libre, créant un désavantage injuste pour les autres.
- **Des clients refusant de poursuivre des questions en raison des retards attendus.** Ce point a été soulevé par quelques intermédiaires fiscaux qui ont noté que certains clients décident de ne pas poursuivre une question auprès de l'Agence, même s'ils croient avoir raison, car ils estiment que le temps nécessaire pour la régler l'emporterait sur l'avantage potentiel.
- **Soupçons concernant les retards.** Les retards et les délais de réponse lents peuvent susciter des soupçons chez les clients quant aux raisons qui les sous-tendent. Par exemple, si l'Agence cache quelque chose ou hésite à reconnaître un problème. Les participants ont noté que ces soupçons pourraient ne pas être fondés, mais qu'un service lent peut les favoriser.

Les participants qui n'ont pas associé la rapidité du service à l'équité du service ont suggéré qu'un service rapide ou en temps opportun n'est pas la même chose qu'un service équitable. Les points suivants ont été faits à cet égard :

- Un service équitable dépend du résultat final. Par exemple, une décision rapide en matière fiscale n'est pas nécessairement une décision équitable.
- Les questions fiscales peuvent être complexes, et certains problèmes prennent du temps à être résolus ou peuvent prendre plus de temps que d'autres. Par conséquent, les délais de réponse dépendent du problème en question.
- Lorsqu'on communique avec l'Agence pendant la période de production des déclarations de revenus, il faut s'attendre à des retards, car c'est la période la plus occupée de l'Agence.
- L'Agence fait affaire avec un grand nombre de clients en même temps, donc des retards doivent être attendus.

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

Presque tous les participants ont exprimé leur confiance envers l'Agence, et ceux qui n'ont pas exprimé leur confiance absolue à l'égard de l'Agence étaient plus susceptibles d'avoir des sentiments mitigés que d'exprimer un manque flagrant 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 parfois que leurs expériences avec l'Agence ont été bonnes dans l'ensemble, qu'ils n'ont connu aucun problème ou aucune difficulté qui les amènerait à manquer de confiance en l'Agence et qu'ils feront confiance à l'Agence jusqu'à ce qu'ils aient une raison de ne pas le faire.

D'autres raisons de faire confiance à l'Agence ont été relevées quelques fois et comprenaient ce qui suit :

- L'impression qu'un certain degré de confiance envers l'Agence est nécessaire pour que le système fonctionne efficacement — en d'autres mots, « nous n'avons pas vraiment le choix; nous devons lui faire confiance ».
- La croyance que les employés de l'Agence sont des fonctionnaires dont le travail consiste à appliquer les règles de façon uniforme.
- L'opinion selon laquelle les erreurs commises par l'Agence et ses employés ne sont pas commises avec malveillance ou mauvaise intention.
- La compréhension que l'Agence reconnaît et corrige les erreurs lorsqu'elles sont commises.
- La perception que l'Agence a de bonnes mesures de sécurité en place.

Certains participants ont exprimé des sentiments mitigés quant à la fiabilité ou ont décrit leur degré de confiance comme moyen plutôt qu'élevé. Les raisons régulièrement données pour expliquer pourquoi comprenaient les suivantes :

- Des expériences variées dans les interactions avec les agents, reflétant des différences de connaissances et de compétence entre les agents.
- La croyance que la confiance envers l'Agence ne peut pas être absolue parce que l'Agence fait des erreurs.
- Les préoccupations liées au déploiement et à la récupération de la PCU.
- La possibilité d'atteintes à la protection des données ou de piratage est toujours présente.
- Des rapports indiquent que certains employés de l'Agence ont demandé et reçu la PCU même s'ils n'y étaient pas admissibles, ce qui a soulevé des inquiétudes quant à l'intégrité de ces personnes.

Très peu de participants manquent de confiance envers l'Agence ou ont très peu confiance en elle. Les raisons du manque de confiance comprennent les suivantes :

- De graves erreurs commises par l'Agence qui ont eu de graves conséquences pour certains contribuables.
- Des enjeux, des problèmes ou des erreurs qui demeurent non résolus pour certains contribuables.
- La perception qu'il n'y a aucune responsabilité lorsque les agents fournissent des renseignements inexacts.
- Des rapports qui indiquent que certains employés de l'Agence ont demandé et reçu la PCU même s'ils n'y sont pas admissibles, ce qui indique une possibilité de fraude au sein de l'Agence.
- L'inquiétude concernant l'endroit et la façon dont l'Agence stocke les renseignements des contribuables.

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

La confiance à l'égard de l'exactitude des renseignements reçus de l'Agence était généralisée parmi les contribuables. Cependant, les participants ont régulièrement ajouté que, bien qu'ils ne doutent pas de leur exactitude, ils réexaminent généralement les renseignements eux-mêmes, ou les font examiner par leur comptable, pour confirmer qu'ils sont exacts. Un petit nombre de contribuables ont indiqué qu'ils ne faisaient pas simplement confiance à l'exactitude de ces renseignements par défaut. Bien qu'ils ne remettent pas nécessairement en question leur exactitude, ils ont tendance à être prudents compte tenu de certaines de leurs expériences avec l'Agence.

Interrogés sur les renseignements ou les mesures de l'Agence qui renforceraient leur confiance envers l'Agence, les contribuables ont indiqué les éléments suivants :

- fournir autant de renseignements que possible sur la nature de l'erreur afin que les contribuables puissent bien comprendre l'enjeu;
- ne pas supposer qu'une erreur du contribuable constitue une mauvaise intention;
- annuler les paiements d'intérêts lorsque le problème découle d'omissions de l'Agence ou de mesures prises par elle;
- fournir de façon proactive des renseignements sur l'admissibilité aux prestations ou aux crédits;
- fournir de façon proactive des renseignements sur les mesures de cybersécurité prises par l'Agence;
- rendre les formulaires fiscaux plus faciles à comprendre.

Pour de nombreux participants, la montée de la fraude d'identité, des arnaques et de la mésinformation a influencé leur confiance envers l'Agence

Selon plusieurs participants (bien que pas la majorité), la montée de la fraude d'identité, des arnaques et de la mésinformation a influencé leur confiance envers l'Agence. Dans presque tous les cas, la confiance a été touchée de manière négative. Cela dit, la plupart des participants ont noté que cela n'a rien à voir particulièrement avec l'Agence. Cela fait plutôt partie d'une préoccupation ou d'une appréhension générale accrue résultant de la montée des activités frauduleuses et de la sophistication accrue des fraudeurs. Dans quelques cas, les participants ont lié leur préoccupation accrue à une expérience personnelle, comme le vol d'identité, mais pas une expérience personnelle impliquant l'Agence.

Un petit nombre de participants ont effectivement associé leur baisse de confiance (ou une partie de celle-ci) à l'Agence, particulièrement en raison des éléments suivants :

- les employés de l'Agence recevant la PCU lorsqu'ils ne sont pas admissibles;
- les appréhensions selon lesquelles les employés de l'Agence qui travaillent à partir de la maison pourraient compromettre la confidentialité des renseignements;
- la hausse des arnaques par appels téléphoniques semblant provenir de l'Agence (même si l'Agence n'était en aucun cas tenue responsable de cela).

Quelques intermédiaires fiscaux ont précisé que leur confiance envers l'Agence a augmenté face à la montée de la fraude d'identité, des arnaques et de la mésinformation à cause de l'utilisation de l'authentification multifacteur par l'Agence, de l'omission d'indiquer les numéros d'assurance sociale en entier dans les documents et de la divulgation proactive que l'Agence ne vous demandera jamais votre numéro d'assurance sociale.

Mesures proactives – principal moyen pour l'Agence de renforcer la confiance face aux arnaques et à la mésinformation

Selon les participants, l'Agence pourrait rassurer ou renforcer la confiance face aux arnaques et à la mésinformation principalement en prenant diverses mesures proactives. En voici des exemples :

- **Transparence et réponse aux incidents de sécurité** : divulguer de manière proactive les atteintes à la protection des données à l'Agence (par exemple, ce qui s'est passé, qui a été touché) et assurer la liaison et la coopération avec les agences de crédit si un incident survient.
- **Éducation à la prévention des arnaques et de la fraude** :

- informer les Canadiens de la façon de signaler une arnaque (et remercier la personne qui l'a signalée);
 - publier un document « À faire et à ne pas faire » visant à informer les nouveaux Canadiens et les Canadiens plus âgés sur la façon de se protéger contre les fraudeurs;
 - informer les Canadiens des communications téléphoniques provenant de l'Agence (p. ex., quand et pourquoi l'Agence appellerait, ce qu'elle demanderait ou ne demanderait pas);
 - informer les Canadiens des types d'arnaques qu'ils peuvent rencontrer.
- **Améliorer l'accès aux services de l'Agence** : ouvrir plus de bureaux et augmenter les possibilités de services en personne.

2. Problèmes liés au service

Cette section rend compte des questions liées au service. Ces questions ont été examinées dans 12 de nos groupes de discussion. Les sujets abordés comprenaient les habitudes et défis liés à la production de déclarations de revenus, l'utilisation des services en ligne, les expériences de service, la protection des renseignements personnels et les moyens de recours pour les contribuables.

2.1 Production de déclarations de revenus

2.1.1 Contribuables

Tous ont produit leurs déclarations de revenus, habituellement de leur propre chef ou avec de l'aide, y compris pour la dernière période de production des déclarations de revenus

Tous les contribuables ont indiqué avoir déjà produit une déclaration de revenus des particuliers, y compris pour la dernière période de production des déclarations de revenus. La majorité des contribuables ont indiqué qu'ils produisaient eux-mêmes leurs déclarations de revenus, quelques-uns précisant qu'ils utilisent un logiciel d'impôt pour les aider.

2.1.2 Représentants des petites entreprises

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

La fréquence des contacts entre les représentants des petites entreprises et l'Agence variait, allant de « rarement » à « parfois », puis à « souvent ». Cependant, la plupart ont dit qu'ils interagissent avec l'Agence au moins à l'occasion.

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

La plupart des représentants de petites entreprises ont déclaré qu'ils ont recours à une personne à l'extérieur de leur entreprise, comme un comptable ou un professionnel de l'impôt pour gérer certains échanges avec l'Agence. Les raisons invoquées pour expliquer pourquoi ils font appel à un comptable ou à un professionnel de l'impôt comprenaient des considérations de gestion du temps, notamment la nécessité de concentrer leur attention sur leur entreprise, ainsi que leurs propres connaissances et expertises limitées dans le domaine.

Les comptables et les professionnels de l'impôt appuient les petites entreprises en produisant des déclarations de revenus des sociétés (T2), des déclarations de la TPS/TVH et des modifications aux déclarations; en soumettant des états financiers et en répondant aux demandes de renseignements de l'Agence; en déterminant l'admissibilité aux prestations, aux crédits d'impôt et aux dépenses d'entreprise; en repérant les écarts ou les erreurs dans les renseignements fournis à l'Agence et en se tenant à jour sur les changements apportés aux lois, aux règles et aux règlements fiscaux.

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. Les défis cernés moins fréquemment comprenaient les suivants :

- **Formulaires et documents** : difficulté à trouver les formulaires appropriés et à comprendre les formulaires, car ils ne sont généralement pas rédigés dans un langage clair et simple.
- **Comprendre et respecter les obligations fiscales** : les questions liées au revenu international, telles que les obligations de déclaration, et les défis liés à l'impôt payé par acomptes provisionnels, tels que la gestion des flux de trésorerie et le risque de pénalités.
- **Interactions avec les agents de l'Agence** : obtenir des renseignements uniformes et exacts de la part des agents de l'Agence, et difficulté à comprendre les agents en raison de problèmes liés à la langue, notamment le fait que les agents ne communiquent pas clairement dans la langue officielle dans laquelle l'interaction a lieu.
- **Problèmes liés aux petites entreprises** : enjeux ou problèmes liés à la création ou au démarrage d'une petite entreprise.

2.1.3 Intermédiaires fiscaux

Connaissances limitées en matière d'impôt – principaux défis lorsqu'il s'agit de traiter avec des clients de petites entreprises

Les intermédiaires fiscaux ont recensé une série de défis liés au travail avec des clients de petites entreprises sur des questions fiscales, mais le plus courant était la connaissance limitée des clients sur les questions fiscales. Cela comprenait la nécessité de simplifier les renseignements complexes, la difficulté des clients à expliquer ou à articuler clairement leur situation, et le fait que les clients croient comprendre les règles fiscales alors qu'ils ne les comprennent pas.

D'autres défis étaient moins souvent évoqués et comprenaient une mauvaise tenue des registres; des clients ne sachant pas s'ils ont un numéro de TPS/TVH; la correction d'erreurs commises par les clients lors de la déclaration de revenus; des questions liées aux allocations de paiements et aux transferts de compte; des questions liées à l'impôt foncier de biens locatifs et des problèmes liés aux noms de famille (p. ex., des écarts entre le nom fourni par un client et celui figurant dans les dossiers de l'Agence).

Recevoir des services en temps opportun – principal défi auquel font face les intermédiaires lorsqu'ils font affaire avec l'Agence

Le défi le plus fréquemment cité par les intermédiaires fiscaux lorsqu'ils font affaire avec l'Agence est de recevoir un service en temps opportun. Cela comprend à la fois le temps nécessaire pour joindre un agent et la difficulté de joindre quelqu'un de suffisamment compétent pour résoudre un problème ou terminer

une opération. Certains participants ont ajouté que les difficultés à joindre un agent compétent sont aggravées par un roulement élevé parmi le personnel de l'Agence. Les défis moins fréquemment mentionnés comprenaient l'obtention d'une autorisation pour agir au nom d'un client, les exigences pour les signatures manuscrites, les difficultés à soumettre des versements, la gestion de clients soumis à des examens fréquents, ainsi que les incohérences entre les agents à mesure que les dossiers des clients passent d'un secteur à l'autre de l'Agence.

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

Les intermédiaires ont cerné divers défis auxquels leurs clients de petites entreprises sont confrontés lorsqu'ils traitent avec l'Agence. Ceux-ci comprenaient un manque de connaissances financières ou ne pas savoir quoi demander ou comment expliquer leur problème, une compréhension limitée des prestations et crédits dont ils peuvent bénéficier, la possibilité de communiquer avec un agent lorsqu'ils appellent l'Agence par téléphone, un temps limité à consacrer à traiter avec l'Agence, la production de déclarations T4 (y compris les doublons), ainsi que des problèmes liés à l'octroi de l'autorisation pour les intermédiaires d'accéder à un compte client.

2.1.4 Représentants de petites entreprises et intermédiaires

Diverses façons dont l'Agence peut améliorer les relations avec les petites entreprises

Lorsqu'on leur a demandé ce que l'Agence peut faire pour améliorer sa relation avec les petites entreprises, les représentants de ces entreprises et les intermédiaires ont indiqué ce qui suit :

- **Clarté et accessibilité des renseignements :**
 - Rendre les renseignements plus faciles à comprendre, tant dans la communication orale (avec les agents de l'Agence) que dans la communication écrite (documents et formulaires de l'Agence). Certains ont souligné que les agents semblent lire des scripts plutôt que de parler en toute connaissance de cause. On a suggéré qu'un document simple d'une page présentant les principaux renseignements pour les propriétaires de petites entreprises serait bénéfique.
 - S'assurer que les agents peuvent communiquer efficacement dans la langue officielle qu'ils utilisent pour interagir avec les clients.
 - Donner aux propriétaires de petites entreprises plus de temps pour s'adapter aux changements de politiques fiscales.
- **Amélioration des connaissances et de la capacité des agents :** Mieux former les agents de l'Agence afin d'assurer la fourniture de renseignements uniformes et exacts et embaucher plus de personnel pour réduire les temps d'attente et accélérer le service dans les centres d'appels.
- **Services réservés et soutien personnalisé pour les petites entreprises :**
 - Une ligne téléphonique réservée ou une fonction de clavardage en ligne⁷.
 - Des tutoriels ou des ateliers sur des questions fiscales de base, notamment les dépenses déductibles, les prestations et crédits et les programmes et services offerts aux propriétaires de petites entreprises.
 - Des sections ou des onglets du site Web précis adaptés aux besoins des petites entreprises.

⁷ L'Agence offre effectivement une fonction de clavardage en ligne.

Impression que la production de déclarations de revenus n'a pas changé de façon notable ces dernières années

La plupart des représentants des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux estimaient que le processus de production de déclarations de revenus des sociétés n'avait pas changé de manière significative ces dernières années. Dans la mesure où le processus a changé, ils ont dit que le processus est devenu plus facile grâce aux avancées technologiques et aux services numériques de l'Agence.

Même si personne n'estimait que le processus de dépôt était devenu plus difficile au cours des dernières années, quelques représentants de petites entreprises ont affirmé qu'ils consacraient plus de temps et d'énergie aux questions d'ordre fiscal, notamment pour connaître les exigences fiscales afin de se tenir au courant et éviter de manquer des crédits ou des prestations potentiels et effectuer des recherches de renseignements en ligne plutôt que d'appeler l'Agence, en croyant que les réductions de personnel à l'Agence entraîneront des délais d'attente encore plus longs.

2.2 Services en ligne**2.2.1 Contribuables****Tâches ou services que les contribuables seraient à l'aise de faire en ligne**

Les contribuables seraient à l'aise d'effectuer les types de tâches suivantes en ligne lorsqu'il s'agit de faire affaire avec l'Agence : soumettre des déclarations de revenus, effectuer des paiements, utiliser le dépôt direct, téléverser des fichiers et télécharger des formulaires.

Connaissance générale et utilisation de Mon dossier

Presque tous les contribuables connaissent le service Mon dossier pour les particuliers et y sont inscrits. La fréquence d'utilisation du service varie considérablement, allant de rarement ou saisonnier (p. ex. pendant la période de production des déclarations de revenus) jusqu'à selon les besoins et souvent (bien que l'utilisation fréquente soit rare). Les usages typiques du service Mon dossier comprenaient : recevoir la correspondance de l'Agence; suivre l'état des déclarations; vérifier les dates de versement des prestations et des crédits; recevoir des mises à jour de solde; consulter des documents tels que les avis de cotisation, les déclarations de revenus antérieures et les feuillets de renseignements fiscaux; ainsi que vérifier les cotisations au REER et au CELI.

Impressions générales positives de Mon dossier

Les impressions générales du service Mon dossier étaient positives. Les problèmes liés au service Mon dossier étaient limités et comprenaient des problèmes d'inscription au service, des problèmes techniques intermittents, des difficultés à modifier des renseignements et à recevoir le code d'accès 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. Cela incluait la capacité à produire des déclarations de revenus directement à partir du compte Mon dossier, et l'introduction d'une option « portail familial » au lieu que chaque membre de la famille ait son propre compte.

2.2.2 Représentants de petites entreprises et intermédiaires**Utilisation généralisée de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client**

Presque tous les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux ont déclaré être des utilisateurs inscrits de Mon compte d'entreprise et Représenter un client. Cependant, la fréquence d'utilisation des services varie considérablement. Les intermédiaires étaient plus susceptibles de déclarer qu'ils les utilisent fréquemment (c.-à-d., chaque jour ou chaque semaine), comparativement aux représentants de petites entreprises. Les participants ont expliqué qu'ils utilisent ces services pour, entre autres, consulter la correspondance, effectuer des paiements, produire leurs déclarations de la TPS/TVH, vérifier l'état des déclarations, vérifier les soldes et les feuillets de renseignements, vérifier dans quel compte les paiements ont été versés, vérifier les avis de cotisation et soumettre des documents.

Impressions générales positives de Mon dossier d'entreprise/Représenter un client

Les impressions générales à l'égard des services étaient positives, et les participants ont souligné leur commodité, leur rapidité, leur convivialité, leur exhaustivité et leurs caractéristiques de sécurité. La rétroaction critique était limitée et portait sur les problèmes précis suivants : difficultés avec l'inscription initiale, problèmes avec les mots de passe et difficulté à repérer les données historiques sur les versements d'acomptes provisionnels. Seuls quelques participants ont nommé des éléments qu'ils aimeraient ajouter à ces services. Cela comprenait la capacité de produire des déclarations de revenus à partir du service, une fonction de clavardage en direct, des suggestions fondées sur le profil commercial du client (p. ex. « vous pourriez être admissible à... »), et la possibilité de consulter les totaux courants des soldes.

Parmi les quelques participants qui connaissaient les services, mais ne s'y étaient pas inscrits, la seule chose qui pourrait les encourager à s'inscrire est un atelier d'information sur ces services.

Explications possibles pour la baisse de satisfaction à l'égard du service « Représenter un client »

On a demandé aux fiscalistes d'expliquer, d'après leur propre expérience avec le service, ce qu'ils pensaient être la cause d'une baisse des cotes de satisfaction à l'égard du service « Représenter un client »⁸. Seuls quelques fiscalistes ont fourni des explications possibles. Cela incluait un éventuel manque d'expérience de l'utilisation du service, l'impossibilité d'accéder au service si le nom du client entré par le représentant ne correspond pas exactement au nom que l'Agence a dans son dossier, l'absence de feuillets T4 en ligne, et des modifications apportées par l'Agence au processus d'autorisation pour les représentants.

⁸ L'Agence a constaté une baisse de satisfaction à l'égard du service lors de son enquête annuelle.

2.3 Expériences de service

Les interactions avec l'Agence sont effectuées principalement par téléphone, généralement précédées d'une recherche en ligne

On a demandé aux participants comment ils communiquent habituellement avec l'Agence. Presque tous les participants ont dit qu'ils communiquent habituellement avec l'Agence par téléphone, alors que d'autres moyens de communication ont été mentionnés moins souvent. Cela incluait l'utilisation du service Mon dossier (pour les consommateurs) et les services Mon compte d'entreprise et Représenter un client (pour les représentants de petites entreprises et intermédiaires fiscaux).

Lorsqu'on a demandé aux participants s'ils font d'abord une recherche en ligne ou s'ils appellent immédiatement l'Agence, la plupart des répondants ont dit qu'ils lancent habituellement (ou souvent) une recherche en ligne avant d'appeler l'Agence. La raison la plus courante était la croyance selon laquelle il faut habituellement attendre longtemps avant de parler à un agent lorsqu'on communique avec l'Agence par téléphone. Les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux ont également cerné d'autres raisons de mener d'abord une recherche en ligne : la possibilité que les renseignements soient déjà disponibles en ligne et puissent être trouvés rapidement; l'impression que les renseignements en ligne de l'Agence sont plus fiables que celles fournies par les agents; un désir de se familiariser avec la terminologie utilisée dans les communications officielles de l'Agence; et une préférence pour être plus autonome dans l'obtention de renseignements fiscaux.

Les méthodes de communication privilégiées incluent le téléphone et la communication en ligne

En plus d'être le moyen le plus couramment utilisé pour communiquer avec l'Agence, le téléphone (y compris la possibilité de planifier des rappels) était aussi la méthode privilégiée par la plupart des contribuables pour communiquer avec l'Agence. Cela dit, certains participants ont dit que la communication en ligne était leur mode d'interaction préféré, alors que quelques répondants ont indiqué qu'ils préfèrent interagir avec l'Agence en personne. Pour leur part, les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux avaient des opinions plus partagées : le nombre de participants préférant la communication par téléphone était semblable au nombre de participants préférant la communication en ligne.

Les raisons de préférer les interactions par téléphone incluaient la capacité de dialoguer, la capacité d'aborder des enjeux précis de façon plus efficace ou en profondeur, ainsi qu'une préférence à interagir avec une personne. Les raisons de préférer la communication en ligne incluaient la rapidité et l'efficacité, la commodité (accessible en tout temps), la capacité de multitâche, l'accès à un enregistrement ou à l'historique des interactions, et la possibilité d'éviter les enjeux linguistiques (qui peuvent se produire lorsqu'un agent doit taper l'information fournie). Les contribuables qui préféraient le service en personne ont expliqué qu'ils sont plus à l'aise avec les interactions en personne.

Diverses raisons de communiquer avec l'Agence

Les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux communiquent souvent avec l'Agence pour aborder un problème particulier ou pour demander des renseignements précis. Voici quelques exemples :

- Déductions admissibles
- Paiements de la TPS/TVH
- Ententes de paiement

- Feuilles de renseignements manquants, comme les feuilles T4
- Remboursements et crédits
- Correction d'erreurs ou fourniture de renseignements supplémentaires
- Confirmation qu'on fait ou interprète correctement quelque chose
- Mises à jour sur l'état d'une demande ou d'une procédure, comme un cas pour lequel on a interjeté appel
- Erreurs ou fautes commises par l'Agence
- Réponse aux communications ou avis de l'Agence
- Vérifications
- Requêtes sur les formulaires (p. ex. lequel utiliser, où les trouver)

Mis à part la production de leur déclaration de revenus, les contribuables ont indiqué les raisons générales suivantes de contacter l'Agence au cours des dernières années :

- pour modifier ou mettre à jour des renseignements personnels;
- en raison d'un problème avec Mon dossier;
- répondre aux demandes de l'Agence;
- les vérifications effectuées par l'Agence;
- pour s'informer sur les règles et règlements liés au travail autonome;
- pour obtenir des renseignements sur les programmes, les prestations et les crédits, comme le CIPH et le Régime d'accession à la propriété;
- en raison d'erreurs commises par l'Agence;
- en raison d'erreurs sur les déclarations de revenus et de la nécessité de soumettre des corrections.

En général, les contribuables communiquaient avec l'Agence par téléphone pour traiter ces questions, bien que dans certains cas, le traitement de ces questions nécessitait aussi d'envoyer des documents au moyen de Mon dossier, et dans quelques cas, d'envoyer des documents à l'Agence par courrier.

Les représentants de petites entreprises sont à l'aise à accomplir des tâches et à recevoir des services en ligne

Les représentants de petites entreprises ont dit qu'ils seraient à l'aise d'accomplir « la plupart » ou « la totalité » des tâches et services en ligne. Des exemples de tâches qu'ils seraient à l'aise d'accomplir incluent la production de déclarations, le versement de paiements et la soumission de demandes de renseignements sur les déductions. Ces participants ont souligné que des tutoriels ou des formations sur les options de services numériques, ainsi qu'une configuration plus conviviale, les encourageraient à utiliser davantage les services en ligne à l'avenir.

Lorsqu'on leur a demandé s'il y a des situations dans lesquelles ils préféreraient encore parler à un agent à un centre d'appels, les participants ont nommé les cas suivants : chercher des informations sur les récents changements à la législation fiscale; répondre à la correspondance de l'Agence; obtenir des précisions concernant des ambiguïtés ou des circonstances exceptionnelles; confirmer leur compréhension de règles précises; et interagir avec des agents formés précisément pour servir les petites entreprises.

Les attributs de service les plus importants concernent la réception d'un service efficace

Les participants ont le plus fréquemment nommé des attributs liés à un service efficace lorsqu'on leur a demandé quelles qualités de service étaient les plus importantes pour eux lorsqu'ils interagissent avec l'Agence. Ceux-ci comprennent :

- **Connaissances et compétences du personnel** : cela faisait référence à la capacité des agents à fournir des renseignements exacts, à jour, cohérents et précis. Pour certains participants, cela incluait aussi la capacité des agents à communiquer clairement, y compris la maîtrise de la langue officielle de l'interaction.
- **Efficacité** : cela incluait le fait d'être servi rapidement, d'être dirigé vers la personne appropriée et de pouvoir terminer les transactions en une seule interaction. Lorsque plusieurs interactions étaient nécessaires, l'efficacité était associée à un service fluide et continu, ce qui signifiait que les participants n'avaient pas à recommencer avec un nouvel agent qui ne connaissait pas leur situation.

Outre un service efficace, les participants ont souvent accordé une importance à des traits de caractère précis chez les agents de l'Agence ou à leur comportement, notamment le professionnalisme, l'empathie, la compréhension, la courtoisie, la politesse et la patience.

Pour faire suite à cette question, on a demandé aux contribuables s'ils ont confiance qu'un problème sera résolu en traitant avec l'Agence. Presque tous les participants ont dit oui, mais certains ont souligné que certains problèmes peuvent prendre plus de temps à régler que d'autres. Les raisons fournies par les participants reflétaient à la fois leur perception de l'Agence et leurs propres attentes en tant que clients. En ce qui concerne l'Agence, les contribuables présument que l'Agence veut résoudre les problèmes parce qu'elle est obligée d'aider, parce qu'elle veut aider, et parce que les enjeux non résolus ont des répercussions négatives sur l'image de l'organisme. En songeant à leurs propres attentes, certains participants ont dit qu'ils persisteraient jusqu'à ce que le problème soit résolu et qu'ils exigeraient un résultat satisfaisant. Quelques contribuables ont dit qu'ils n'étaient pas certains ou ne savaient pas, citant des expériences personnelles ou des témoignages anecdotiques où des problèmes sont demeurés non résolus.

On a aussi demandé aux contribuables ce que l'Agence pourrait modifier pour offrir une expérience de service plus fluide et harmonieuse lorsqu'elle gère leurs impôts et leurs prestations. Les participants ont le plus souvent fait mention de la réduction des temps d'attente, certains suggérant des façons précises de le faire, notamment : offrir une fonction de clavardage en ligne; utiliser l'IA pour trier les clients; embaucher plus de personnel téléphonique; et offrir des rappels prévus (plutôt que d'attendre dans la file d'attente jusqu'à ce qu'un agent soit disponible).

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

La plupart des participants ont décrit leur expérience globale avec l'Agence comme répondant à leurs attentes, la raison la plus courante étant qu'ils ont pu obtenir ce dont ils avaient besoin. Certains répondants ont noté qu'ils n'avaient jamais éprouvé un problème en traitant avec l'Agence, alors que d'autres ont affirmé que, même s'ils ont parfois éprouvé des problèmes, ils ont pu les résoudre de manière satisfaisante. Quelques participants ont souligné que leurs attentes à l'égard de l'Agence ont été atteintes en raison de ses services en ligne.

Les participants dont les attentes n'ont pas été atteintes étaient plus susceptibles de dire que le service était médiocre plutôt que de dire qu'il dépasse leurs attentes. Ceux qui estimaient que le service n'était

pas à la hauteur de leurs attentes ont signalé ce qui suit : un service médiocre ou incohérent de la part des agents; la réception de différents renseignements provenant de différents agents; l'incapacité à résoudre rapidement les problèmes, notamment la difficulté à être orienté vers une personne qui peut aider; des problèmes persistants ou récurrents; et des difficultés répétées à accéder au Mon dossier.

Seuls quelques participants ont déclaré que le service de l'Agence dépassait leurs attentes, précisant que le service en question était lié à des situations précises au lieu d'être une expérience globale. Plus particulièrement, ils ont noté des cas où l'empathie ou l'attention d'un agent de service a dépassé leurs attentes.

Les impressions du personnel de l'Agence variaient de positives à mitigées

Les impressions générales du personnel de l'Agence variaient de positives à mitigées. Les impressions positives étaient généralement liées au comportement des agents, y compris leur professionnalisme, leur politesse, leur respect, leur patience et leur volonté d'aider, certains participants mettant aussi en avant la connaissance et la compétence du personnel. Les impressions mitigées étaient le plus souvent attribuées à un service incohérent, en particulier aux différences de niveau de connaissance des agents. Certains participants ont dit que, même si les agents essaient généralement d'être utiles, leur manque de connaissances⁹ limite parfois l'utilité de cette aide. D'autres fondaient leurs impressions mitigées sur les attitudes divergentes : même si de nombreux agents ont été décrits comme étant gentils et serviables, certains ont été perçus comme étant impatients, impolis ou sans empathie. Quelques participants ont également signalé des difficultés à communiquer avec un agent en raison de barrières linguistiques, notamment dans des situations où un agent ne pouvait pas communiquer clairement dans la langue officielle de l'interaction.

La plupart des participants ont indiqué avoir l'impression que le service à la clientèle de l'Agence est resté à peu près le même. Les participants étaient moins nombreux à dire que ce service s'est amélioré ou s'est détérioré.

Opinions mitigées sur la façon dont le service de l'Agence se compare au service des institutions financières

On a demandé aux contribuables de comparer le niveau de service qu'ils reçoivent de l'Agence avec le service reçu de leur institution financière. Les réponses étaient mitigées. Certains participants ont décrit le service de l'Agence comme étant meilleur, d'autres comme étant le pire, alors que certains ont répondu que le niveau de service était semblable à ces deux organismes. Dans l'ensemble, cependant, les participants étaient plus susceptibles de dire que le service des institutions financières était meilleur que celui fourni par l'Agence.

Voici quelques raisons énoncées pour décrire que le niveau de service reçu par les institutions financières était supérieur à celui offert par l'Agence : temps d'attente plus courts ou aucune attente; capacité d'interagir en personne avec les agents; plus grande probabilité d'obtention de renseignements proactifs; et éventail plus large d'options pour interagir avec les institutions financières.

⁹ Certains participants ont reconnu que le système de centre d'appels a plusieurs niveaux : les agents de première ligne traitent les demandes générales, alors que les questions plus complexes sont relayées vers des agents ayant des connaissances spécialisées dans le domaine en question.

Quant aux raisons énoncées pour décrire que le niveau de service reçu par l'Agence était supérieur à celui offert par les institutions financières, les participants ont indiqué entre autres : aucun problème ou aucune difficulté à faire affaire avec l'Agence; problèmes liés au roulement du personnel aux institutions financières; et nécessité d'obtenir l'approbation d'un gestionnaire pour effectuer diverses transactions aux institutions financières.

La plupart des participants ne savent pas si l'Agence en fait assez pour s'assurer que ses services sont accessibles de manière égale

La plupart des participants ne savent pas si l'Agence en fait assez pour s'assurer que ses services sont accessibles de manière égale à tous les Canadiens. Certains, cependant, estiment que l'Agence n'en fait pas assez à cet égard (ou ils ont des doutes), tandis qu'un petit nombre de participants croient que l'Agence en fait assez pour atteindre cet objectif.

Lorsqu'on a interrogé les participants sur les raisons pour lesquelles ils pensent que l'Agence n'en fait pas assez à cet égard, les répondants ont souvent désigné des groupes qui, selon eux, sont mal desservis, notamment :

- les personnes âgées;
- les nouveaux Canadiens;
- les personnes en situation de handicap;
- les personnes ayant peu ou pas d'accès à Internet;
- les personnes ayant des compétences limitées en ligne;
- les personnes ayant des connaissances financières limitées;
- les personnes qui n'ont pas le temps d'attendre dans la file d'attente afin de parler à un agent;
- les comptables de petits cabinets.

Parmi d'autres raisons de penser que l'Agence ne fait pas assez pour rendre ses services disponibles, les participants ont souligné l'absence d'un service de rappel, la perception que le service offert n'est pas aussi efficace lorsque les employés de l'Agence travaillent à domicile (parce qu'ils sont moins supervisés), et les agents insuffisamment formés (ce qui entraîne différents niveaux de qualité de service).

Les mesures que l'Agence pourrait prendre pour s'assurer que ses services sont accessibles de manière égale à tous les Canadiens incluent ce qui suit :

- ouvrir ou rouvrir des bureaux pour offrir plus de services en personne, surtout dans les collectivités éloignées;
- offrir une formation plus complète aux agents de l'Agence, surtout pendant la période de production des déclarations de revenus;
- informer les Canadiens des nouveaux services, des changements apportés aux règles, et des prestations/crédits auxquels ils pourraient avoir droit;
- embaucher plus d'agents;
- prolonger les heures d'ouverture dans les centres d'appels;
- offrir plus de services et de ressources pour les nouveaux Canadiens et les nouveaux déclarants;
- offrir des lignes téléphoniques réservées aux propriétaires de petites entreprises.

Impression généralisée que les réductions de dépenses à l'Agence vont nuire à la rapidité du service

Il y avait une impression généralisée parmi les participants que les réductions de dépenses à l'Agence nuiraient à la rapidité du service en augmentant les délais d'attente. D'autres répercussions perçues ont été mentionnées moins souvent, notamment :

- une baisse de la qualité du service, fondée sur l'hypothèse que la réduction du nombre d'agents pour traiter le même volume d'appels ferait en sorte que les agents auraient moins de temps à consacrer à chaque appelant;
- des taux plus élevés de roulement du personnel ou d'épuisement professionnel, liés à l'attente que les employés de l'Agence doivent « faire plus avec moins »;
- l'introduction de plus de services en ligne ou automatisés.

Certains participants ont suggéré que la nature des répercussions dépendrait des secteurs touchés par les réductions de dépenses.

Lorsqu'on a demandé aux participants de nommer les aspects du service qui, selon eux, ne devraient pas changer, même dans une situation de compression budgétaire, les répondants ont précisé ce qui suit :

- l'exactitude des renseignements;
- la rapidité du traitement des déclarations;
- la rapidité du versement des prestations et des crédits;
- les services en ligne;
- la sécurité;
- la compétence et la politesse du personnel.

On s'attend à ce qu'il y ait plus d'options de services numériques à l'avenir

En regardant vers l'avenir, les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux ont mentionné le plus souvent s'attendre à une hausse du nombre d'options de services numériques offertes par l'Agence. D'autres attentes ont été mentionnées moins souvent, notamment : des mesures de sécurité plus sophistiquées, une utilisation accrue de l'intelligence artificielle, des mises à jour en temps opportun sur les changements fiscaux et les nouveaux développements, plus d'options pour la planification de rendez-vous de service, ainsi que des révisions et évaluations plus rapides des déclarations fiscales.

D'ordre général, les représentants de ces deux publics ne prévoient pas changer considérablement leur propre utilisation des canaux de service dans les prochaines années. S'ils anticipent des changements, il s'agira d'une utilisation accrue des options numériques (y compris les applications mobiles) et de l'intelligence artificielle.

2.4 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 étaient d'avis que l'information est en sécurité à l'Agence, c'est-à-dire les renseignements personnels dans le cas des contribuables, et les renseignements sur l'entreprise ou les clients dans le cas des représentants de petites entreprises ou des intermédiaires. Dans quelques cas, les

participants ont utilisé des expressions comme « raisonnablement sécuritaire », « aussi sécuritaire qu'on puisse s'y attendre » et « sécuritaire jusqu'à preuve du contraire ».

Bien que seulement un petit nombre de participants aient clairement déclaré ne pas être d'avis que leur information est en sécurité à l'Agence, certains ont exprimé des inquiétudes. Les raisons invoquées par les répondants qui n'ont pas l'impression que leur information est en sécurité et ceux qui ont manifesté des préoccupations à cet égard étaient semblables, notamment :

- des préoccupations générales concernant le piratage, compte tenu de la fréquence croissante des failles de sécurité et des cyberattaques, ainsi que de la sophistication croissante des fraudeurs;
- la conviction qu'aucun système de sécurité n'est complètement infaillible, ainsi que le sentiment que les brèches de sécurité pourraient être inévitables avec le temps;
- des préoccupations concernant les risques de sécurité interne ou les « emplois internes », comme celui qui a eu lieu avec une grande compagnie d'assurance canadienne en 2019;
- des appréhensions concernant les employés de l'Agence qui accèdent à des renseignements confidentiels lorsqu'ils travaillent à distance;
- des enquêtes médiatiques qui lèvent le voile sur les vulnérabilités potentielles de sécurité au sein de l'Agence;
- les questions sur la transparence des outils d'IA, y compris l'endroit où sont envoyés les renseignements entrés dans ces outils et comment l'information est utilisée.

La plupart des participants ont dit que leurs opinions à cet égard n'ont pas changé au fil des années, mais certains ont déclaré que leurs préoccupations se sont accentuées. Les raisons incluaient une inquiétude générale croissante concernant la sécurité de l'information attribuable aux incidents de piratage et de cyberattaques plus fréquents, ainsi que des préoccupations accrues, surtout en ce qui a trait aux reportages de nouvelles qui mettent en lumière les vulnérabilités de sécurité au sein de l'Agence.

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

Les participants ont nommé plusieurs démarches et mesures de protection que l'Agence utilise pour protéger les renseignements sur les contribuables et les entreprises. Cela comprenait l'authentification multifacteur, les codes de confirmation pour les rappels, l'obligation de communiquer par voie électronique uniquement au moyen des systèmes sécurisés de l'Agence (tels que Mon dossier, Mon compte d'entreprise et Représenter un client), les alertes d'arnaque et des renseignements connexes sur le site web de l'Agence, l'utilisation de questions et de mots de passe de sécurité, des avertissements ou avis par courriel, ainsi que le masquage du numéro d'assurance sociale (NAS).

Lorsque les participants ont été interrogés spécifiquement sur l'obligation d'utiliser l'authentification multifacteur, les participants ont unanimement déclaré ne pas hésiter à l'utiliser et ils estiment que la sécurité additionnelle justifiait l'effort supplémentaire requis pour se connecter à leur compte. Quelques participants avaient des questions précises sur le fonctionnement de l'authentification multifacteur, comme les options offertes par l'Agence et ce qui arrive si le courriel n'est pas disponible et qu'un code ne peut pas être reçu.

La plupart des participants ont dit ne pas savoir 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. Certains participants estimaient ou supposaient que l'Agence en faisait assez, tandis qu'un petit nombre estimait que l'Agence n'en faisait pas assez. Ceux qui étaient de cet avis ont indiqué ce qui suit comme explication :

- des employés de l'Agence réclamant frauduleusement la Prestation canadienne d'urgence (PCU);
- des reportages d'enquête sur les vulnérabilités de sécurité à l'Agence;
- évasion fiscale perçue par les grandes entreprises sans conséquence;
- impression que l'Agence ne poursuit pas ceux qui prennent part à l'économie clandestine;
- ne jamais entendre ou lire au sujet des mesures prises par l'Agence à cet égard.

Lorsqu'on leur a demandé où ils iraient pour trouver de l'information ou des conseils sur ce qu'ils doivent faire s'ils croient que leur entreprise a été touchée par une activité frauduleuse, les représentants de petites entreprises ont nommé les sources suivantes : l'Agence, la police, leur institution financière, leur avocat, les bureaux de crédit, le Centre antifraude du Canada et Reddit.

Hypothèse largement répandue selon laquelle les renseignements sont autant en sécurité à l'Agence que dans les institutions financières

La plupart des participants estiment que leurs renseignements sont aussi sécurisés auprès de l'Agence que dans une institution financière. La raison la plus courante était l'hypothèse à savoir que les deux utilisent la même technologie ou des systèmes de sécurité similaires, impression étant renforcée pour certains par l'utilisation d'institutions bancaires comme partenaires de connexion. D'autres raisons incluaient la conviction que les deux organismes ont des responsabilités comparables pour protéger les renseignements des clients et que les deux font face à des risques de sécurité similaires, c'est-à-dire que les banques peuvent être piratées tout comme les agences gouvernementales.

Parmi les raisons de croire que les renseignements sont plus en sécurité à l'Agence que dans une institution financière, citons : l'impression que l'accès interne aux renseignements est plus restreint à l'Agence; la conviction que l'Agence est plus susceptible de filtrer et de surveiller minutieusement les employés; et l'impression que les fonctionnaires sont moins susceptibles d'être malveillants que des employés du secteur privé.

Les raisons de croire que l'information est plus sécuritaire auprès d'une institution financière qu'avec l'Agence incluaient ce qui suit : l'impression que le personnel bancaire en général est plus compétent; l'opinion que les institutions financières investissent davantage dans la sécurité parce qu'elles ont plus à perdre en cas de brèche de sécurité (comme perdre des clients au profit de concurrents), et qu'elles sont plus proactives pour informer les clients sur les questions liées à la sécurité (p. ex. en leur conseillant de changer régulièrement leurs mots de passe et en les tenant au courant des arnaques).

2.5 Autres enjeux

2.5.1 Contribuables**Connaissance limitée des mécanismes de recours**

Seul un petit nombre de contribuables ont dit être au courant des options disponibles lorsqu'ils ont un problème avec l'Agence, et la seule option mentionnée était la possibilité d'organiser des plans de paiement. Après avoir été informés de l'ensemble des mécanismes de recours, comme la soumission d'une demande d'équité ou l'option de déposer un avis d'opposition, les contribuables ont été interrogés sur la question de savoir s'ils croyaient que ces voies de recours étaient équitables. Presque tous ont dit oui, tandis que ceux qui ne l'ont pas fait étaient simplement incertains. La plupart des participants ont dit que le fait que ces options existent ne change pas leur perception globale de l'Agence, bien que quelques-uns aient estimé que cela donnait l'impression que l'Agence semblait plus équitable.

La plupart pensent qu'il est facile d'accéder aux renseignements fiscaux et facile de comprendre les renseignements de l'Agence

La plupart des contribuables ont dit qu'il est facile d'accéder aux renseignements fiscaux de l'Agence et de comprendre facilement ces renseignements. Lorsque des difficultés survenaient, elles concernaient généralement des situations fiscales plus complexes, comme le fait d'avoir plusieurs sources de revenus. Les difficultés à comprendre les renseignements de l'Agence étaient généralement liées à la longueur du texte, à l'utilisation d'expressions ou de termes peu communs, et à un manque de clarté sur les documents requis.

2.5.2 Représentants des petites entreprises**Diverses ressources documentaires utilisées par les propriétaires de petites entreprises**

Les représentants des petites entreprises ont cerné une variété de ressources documentaires qu'ils ont utilisées en tant que décideurs. Elles comprennent les définitions disponibles dans la section impôt des sociétés du site Web de l'Agence, la publication *Guide T5 – Déclaration des revenus de placements* pour savoir comment produire un T5, ainsi que des renseignements sur les biens locatifs et les déductions permises, les sujets sous la section « déclaration de revenus des sociétés » sur le site Web de l'Agence, la publication *Renseignements généraux sur la TPS/TVH pour les inscrits* et le site Web de l'Agence.

2.5.3 Intermédiaires fiscaux**Impressions concernant l'utilisation accrue des programmes de recours de l'Agence**

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils pensent qu'il y a eu une augmentation de l'utilisation par les contribuables des programmes de recours de l'Agence, les intermédiaires fiscaux ont suggéré les raisons possibles suivantes :

- On conseille aux contribuables de déposer une demande de recours par mesure de précaution, afin d'obtenir le droit de déposer, au besoin. Il a été noté qu'il y a des échéances liées à ce processus et que le manque de réponse rapide de la part de l'Agence peut entraîner la perte de l'occasion de déposer une demande de recours. En bref, les gens utilisent les options de recours pour s'assurer qu'ils ont le droit de l'utiliser s'ils le souhaitent.
- Un espoir ou une attente que l'Agence sera indulgente et accordera une forme de soulagement. En lien avec cela, il y avait l'impression que les gens pouvaient entendre d'autres qu'ils avaient réussi à utiliser les options de recours.

- Certains contribuables connaissent mieux leurs questions fiscales et sont donc plus susceptibles d'utiliser ces options.
- La possibilité de soumettre des demandes en ligne, ce qui, combiné à la compétence accrue des gens en utilisant les services en ligne, rend le processus de soumission relativement facile.

Les intermédiaires ont donné des points de vue divergents sur la question de savoir si ces voies de recours font que les contribuables se sentent entendus par l'Agence ou augmentent la confiance. Certains pensaient que oui, tandis que d'autres estimaient que non. Les raisons de croire qu'elles ne font pas entendre les contribuables ou n'augmentent pas la confiance comprennent :

- La possibilité que les demandes soient toujours refusées, laissant les contribuables avec le sentiment que l'Agence ne les écoute pas.
- La perception qu'une des raisons d'utiliser le processus de réparation est de compenser les retards dans le service de l'Agence, qui pourraient autrement faire manquer aux contribuables la fenêtre pour interjeter appel.

Connaissance limitée parmi les contribuables du processus de dépôt d'un avis d'opposition

D'après leur expérience, les intermédiaires estiment que les contribuables connaissent très peu le processus de dépôt d'un avis d'opposition, y compris les différentes étapes qu'ils doivent suivre et leurs responsabilités avant de pouvoir déposer un avis d'opposition.

Difficultés à obtenir des réponses à des questions complexes liées à la compétence variable des agents

Lorsqu'on leur demande à quel point il est facile d'obtenir des réponses claires de la part de l'Agence concernant des situations complexes avec les clients, les intermédiaires fiscaux se concentrent sur les interactions avec les agents. Ils ont souligné que cela peut être difficile en raison des différents niveaux de compétence entre les agents et du défi d'expliquer clairement un problème complexe à un agent. Cela dit, ils ont aussi insisté sur le fait qu'obtenir des réponses claires est facile lorsqu'ils font affaire avec un agent compétent.

2.5.4 Représentants des petites entreprises et des fiscalistes

Ressources de l'Agence décrites positivement

Les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux avaient tendance à décrire positivement les ressources de l'Agence. Les représentants des petites entreprises ont décrit les ressources documentaires comme étant claires, bien rédigées, détaillées, complètes et faciles à comprendre. Il a également été noté que ces ressources incluent de bons exemples et des définitions, ainsi que des liens vers d'autres renseignements utiles. Pour leur part, les intermédiaires fiscaux ont décrit les publications et renseignements techniques de l'Agence comme étant bien rédigés pour des experts comme eux-mêmes.

Du côté critique, certains représentants de petites entreprises ont souligné que les renseignements de l'Agence peuvent parfois être vagues, que le langage pourrait être simplifié pour faciliter la compréhension, et que certains textes semblent denses ou difficiles à lire. Quelques intermédiaires fiscaux ont aussi mentionné qu'ils doivent parfois communiquer avec l'Agence pour obtenir des précisions supplémentaires.

Les suggestions sur ce que l'Agence pourrait améliorer pour encourager l'observation incluaient la simplification du processus de production et de la formation en général afin de permettre aux représentants d'entreprise de bien planifier et d'être plus proactifs que réactifs par rapport aux questions fiscales.

3. Questions liées à l'observation

Cette section rend compte des questions liées à l'observation. Ces questions ont été examinées dans 12 de nos groupes de discussion. Les sujets abordés comprenaient l'observation fiscale, la transparence et l'application des lois, ainsi que l'économie clandestine.

3.1 Observation fiscale

Pour la plupart des participants, le terme « observation » évoque l'idée de respect des obligations fiscales

Pour les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux, le terme « observation », dans le contexte du régime fiscal canadien, fait généralement ressortir la nécessité de respecter les obligations fiscales. Cela incluait le plus souvent des références générales au respect des règles ou au respect de la loi, mais aussi des renvois plus précis liés aux paiements (p. ex. payer l'impôt, payer à temps, payer sa juste part, remettre la taxe de vente). Pour certains, l'expression évoquait l'idée des conséquences possibles de ne pas effectuer ces paiements, y compris des sanctions et des audits. D'autres éléments mentionnés incluaient la cohérence, la coercition et les réglementations, y compris la régulation des activités à l'étranger et du bitcoin.

Impression généralisée que la plupart des gens paient leur juste part d'impôt

Il y avait une impression généralisée au sein des participants que la plupart des gens paient leur juste part d'impôt¹⁰. Parmi les contribuables, cette impression s'accompagnait d'une opinion tout aussi répandue selon laquelle un régime fiscal fondé sur l'observation volontaire est équitable.

Pour faire suite à cette question, on a demandé aux représentants de petites entreprises et aux intermédiaires fiscaux d'expliquer pourquoi ils sont d'avis que l'Agence part d'un principe juste que la plupart des gens respecteront leurs obligations fiscales lorsqu'on leur en donne la chance et qu'on leur fournisse les bons services.¹¹ Les raisons de considérer cette approche comme étant une approche judicieuse incluaient :

- l'hypothèse selon laquelle la plupart des gens sont honnêtes;
- le sentiment qu'il n'y a pas une solution de rechange pratique;
- la croyance que cette approche est préférable à des approches plus « punitives » ou « coercitives »;

¹⁰ 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 du revenu du Canada 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?*

¹¹ 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.

- l'opinion selon laquelle les gens reconnaissent qu'il est nécessaire de payer leur juste part pour financer des programmes et services qui leur profitent;
- le fait que les gens doivent produire des déclarations de revenus pour recevoir des prestations et des crédits.

Bien qu'ils ne remettent pas en question l'idée que *la plupart* des gens respecteront leurs obligations, un petit nombre de participants ont attiré l'attention sur un sous-ensemble de la population qui, selon eux, est moins susceptible de respecter ses obligations, surtout les particuliers fortunés et les grandes entreprises qui étaient perçus comme étant plus enclins à éviter de payer leur part complète. Il a également été suggéré que, même si la plupart des gens se conforment aux lois, il pourrait avoir de plus en plus de contribuables qui envisagent le non-respect étant donné les taux d'imposition élevés accompagnés de la hausse du coût de la vie.

Les exemples de fraude fiscale incluent la fraude commise par des particuliers et des entreprises

Parmi les exemples de fraude fiscale énumérés par les contribuables, citons le revenu non déclaré ou la sous-déclaration de revenus (p. ex. les pourboires ou le travail rémunéré en espèces), ainsi que les grandes entreprises qui ne paient pas leur part d'impôt.

La plupart des contribuables ne sont pas d'avis que les gens signalent régulièrement les soupçons de fraude fiscale

La plupart des contribuables estiment que les gens ne signalent pas régulièrement les soupçons de fraude fiscale par des particuliers ou des entreprises, tandis que la plupart des participants restants ont dit qu'ils n'étaient pas certains. Les facteurs pris en considération par les contribuables avant de décider de signaler une fraude soupçonnée incluent :

- la gravité de la fraude, accent étant mis sur le montant d'argent impliqué;
- les motifs et circonstances de l'auteur — par exemple, s'il s'agit d'individus confrontés au coût de la vie élevé, ou de particuliers fortunés et de grandes entreprises;
- certitude que l'anonymat du dénonciateur sera maintenu.

Augmentation du fardeau pour les autres, moins de services – principaux effets du non-paiement des impôts

Les répercussions les plus fréquemment cernées lorsque des personnes ne respectent pas les règles fiscales et ne paient pas leur juste part d'impôts sont une plus grande charge fiscale imposée aux autres et une réduction des services publics et des investissements dans les infrastructures publiques. La seule incidence perçue était que l'Agence consacre plus d'attention ou de ressources pour assurer l'observation par les « petits joueurs » ou « petits poissons » plutôt que par les particuliers fortunés et les grandes entreprises.

Selon la plupart des représentants d'entreprises et des fiscalistes, l'« évitement » est plus grave que l'« évasion »

La plupart des représentants de petites entreprises et des intermédiaires fiscaux ont indiqué que l'évitement fiscal était un problème plus grave ou plus important que l'évasion fiscale. L'évitement fiscal a été décrit au groupe comme étant un stratagème où on profite des échappatoires dans les lois fiscales pour payer moins d'impôt, alors que l'évasion fiscale a été décrite comme étant des personnes qui commettent délibérément de la fraude fiscale. La raison la plus souvent énoncée pour expliquer cet avis était la suivante : l'impression que l'évitement fiscal est plus répandu et implique des sommes d'argent

plus importantes et, par conséquent, représente une plus grande perte de recettes fiscales. D'autres raisons de considérer que l'évitement fiscal est le problème le plus important incluent ce qui suit :

- L'opinion selon laquelle l'évasion fiscale serait attribuable aux échappatoires qui favorisent les grandes entreprises et les particuliers fortunés, ce qui témoigne d'un manque d'équité dans le régime fiscal.
- La conviction que la rapidité et l'efficacité des transferts mondiaux font en sorte qu'il est facile de manigancer l'évitement fiscal.
- Le sentiment qu'il s'agit d'un problème difficile à gérer par l'Agence en raison de sa portée internationale et de la nécessité d'une volonté politique pour y remédier.
- La perception qu'il est plus facile d'éviter de payer de l'impôt que de l'évader.
- La conviction que l'évitement fiscal est plus difficile à retracer et à surveiller.

L'impression que l'évasion fiscale est le plus grand problème reposait presque entièrement sur l'avis selon lequel ce stratagème représente un mépris délibéré de la loi, alors que l'évitement fiscal n'est pas illégal. À cet égard, il a été suggéré que l'évitement fiscal peut être abordé plus facilement que l'évasion fiscale, notamment en rendant illégal le recours aux échappatoires fiscales.

Quelques participants ont décrit l'évasion fiscale et l'évitement fiscal comme étant tout aussi problématiques, tandis que quelques autres ont dit qu'ils ne savaient pas ou ne pouvaient pas se prononcer sur ce sujet.

L'Agence pourrait faire diverses choses pour aider les entreprises à connaître leurs obligations fiscales et pour leur offrir un soutien

On a demandé aux représentants des petites entreprises et aux intermédiaires fiscaux quel rôle l'Agence devrait jouer pour aider les entreprises à apprendre à respecter leurs obligations fiscales. En réponse, les participants ont nommé divers éléments axés sur l'éducation et l'orientation, certains suggérant que cela réduirait le besoin de recourir à des fiscalistes. Ces suggestions incluent ce qui suit :

- Offrir des ressources d'information en ligne faciles à trouver et conviviales concernant les obligations fiscales des entreprises. Des aspects de convivialité incluaient l'utilisation d'un langage clair et simple, des exemples, des vidéos, des robots conversationnels alimentés par l'IA, des foires aux questions et des liens électroniques qui mènent à des renseignements ou ressources supplémentaires.
- Offrir plus de formation de base aux agents de l'Agence afin de s'assurer qu'ils fournissent des renseignements adéquats et cohérents.
- Développer des services dédiés aux entreprises, y compris :
 - des mini-cours et tutoriels vidéo;
 - des ressources d'information adaptées aux nouveaux propriétaires d'entreprise ou aux personnes qui démarrent une petite entreprise;
 - des lignes téléphoniques réservées et des agents dédiés aux entreprises;
 - des lignes téléphoniques réservées aux fiscalistes¹².

¹² L'Agence offre déjà un tel service (il s'agit du service téléphonique spécialisé, ou STS). Puisque les participants suggèrent la mise en place d'un tel service, cela laisse sous-entendre qu'il y a un manque de sensibilisation à ce sujet.

- Offrir des séminaires, ateliers et séances d'information conçus pour tenir les clients informés des changements apportés au régime fiscal.

Outre l'accent mis sur l'éducation et l'orientation, les participants ont cerné plusieurs autres soutiens utiles pour les entreprises : simplifier les exigences en matière de déclaration et de production pour les entreprises afin d'accélérer le processus de production; offrir une plus grande marge de manœuvre concernant les changements fiscaux, par exemple, éviter des changements soudains ou les délais de mise en œuvre serrés; et faciliter l'inscription des fiscalistes au service « Représenter un client ».

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

Aucun représentant de petites entreprises et aucun fiscaliste n'était au courant des produits ou services offerts par l'Agence pour aider les entreprises à respecter leurs obligations fiscales. La seule chose qui a été mentionnée était la ligne de renseignements de l'Agence dédiée aux entreprises.

Attendre pour recevoir des renseignements fiscaux – obstacle le plus courant pour la production de déclarations

La plupart des contribuables ont dit qu'ils produisent leur propre déclaration de revenus, et tous ont exprimé avoir confiance que leur déclaration annuelle est correcte. Chaque année, le principal défi ou obstacle à la production à temps des déclarations de revenus constitue l'attente de renseignements fiscaux, comme les feuillets. Voici d'autres défis ou obstacles mentionnés :

- payer un fiscaliste pour obtenir de l'aide;
- difficulté à trouver un fiscaliste;
- comprendre les critères d'admissibilité aux crédits;
- problèmes d'accès à Mon dossier;
- problèmes avec les mots de passe du service Mon dossier;
- changements logiciels à l'Agence;
- compréhension limitée des impôts et de la production des déclarations de revenus.

Certains contribuables ont ajouté que ce type de défis a une incidence émotionnelle pendant la période de déclaration fiscale, provoquant des sentiments de peur, de stress, d'anxiété et de frustration. Ils ont aussi décrit un sentiment de soulagement une fois la déclaration produite.

Lorsqu'on a demandé aux participants s'il y a quelque chose qui leur procurerait un sentiment de fierté après avoir produit leur déclaration, au lieu de seulement être soulagés de l'avoir fait, la plupart des contribuables ont mentionné ne pas pouvoir penser à rien. Parmi les quelques participants ayant pu nommer quelque chose, les exemples ci-dessous ont été fournis :

- avoir trouvé une déduction supplémentaire à laquelle ils ont droit;
- recevoir une récompense (p. ex. une prime financière) ou une reconnaissance pour produire leur déclaration à temps ou plus tôt;
- savoir comment les fonds publics sont dépensés et où ils sont attribués;
- avoir le sentiment d'avoir accompli un devoir de citoyenneté;
- avoir le sentiment d'avoir contribué au bien commun.

Plusieurs suggestions pour aider les contribuables à respecter leurs obligations fiscales

Les contribuables ont nommé divers éléments qui faciliteraient le respect de leurs obligations fiscales, bien qu'aucun de ces éléments n'ait été indiqué fréquemment. Cela comprenait la production automatique pour toutes les déclarations ou les déclarations de base, des formulaires préremplis avec des fenêtres modifiables, des rappels de l'Agence pour informer les gens de commencer à préparer les documents fiscaux, des renseignements envoyés par l'Agence concernant les étapes à prendre pour produire sa déclaration de revenus (y compris des listes de contrôle, des options de plans de paiement et des calculateurs).

Cibler des groupes spécifiques et leur fournir des renseignements précis pour les éduquer sur l'observation fiscale

Lorsqu'on a demandé aux participants de nommer deux choses que l'Agence devrait faire cette année pour éduquer les Canadiens sur l'observation fiscale, les contribuables ont mentionné une sensibilisation et éducation ciblées, ainsi que la fourniture de types précis de renseignements et de ressources. Les publics précis à cibler pour accroître la sensibilisation et l'éducation comprenaient les élèves du secondaire, les jeunes Canadiens, les nouveaux déclarants, les nouveaux Canadiens et immigrants reçus, ainsi que les personnes vivant dans des régions éloignées ou rurales. Voici les types précis de renseignements et de ressources :

- un guide sur la façon de produire sa déclaration de revenus dans un langage simple et facile à comprendre;
- des renseignements sur des mesures de clémence, les plans de paiement et les options de paiement;
- les récents changements aux lois et exigences fiscales;
- une liste de toutes les prestations et de tous les crédits;
- un rappel sur l'importance de produire ses déclarations de revenus;
- des renseignements sur les pénalités en cas d'inobservation de la loi;
- les données sur la proportion de contribuables qui produisent leurs déclarations et paient leurs impôts à temps.

En plus de cibler des publics spécifiques et de fournir des types précis de renseignements, des répondants suggèrent que l'Agence produise des annonces publicitaires à la télévision et dans les médias sociaux pour rappeler aux Canadiens de produire leurs déclarations de revenus. Ces annonces pourraient mettre en vedette des personnes qui parlent de la production de leurs déclarations de revenus.

Soutien généralisé pour les options de paiement de l'impôt

Lorsqu'on a demandé aux participants de nommer les options qui devraient être offertes aux contribuables pour payer les montants dus à l'Agence, les répondants ont nommé les options suivantes : des plans de paiement qui incluent des paiements sans intérêt ou à intérêts différés, des options fondées sur des facteurs tels que la situation familiale et le revenu, la possibilité de faire du bénévolat pour compenser la dette fiscale, ainsi que des périodes de grâce ou options de report pour payer l'impôt dû à l'Agence.

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 avis variaient quant à l'efficacité de l'Agence à repérer et à traiter les cas où les gens ne paient pas leur juste part d'impôt. Cependant, les participants étaient plus enclins à dire que l'Agence n'est pas très efficace dans ce domaine, ou qu'ils ne savent pas à quel point elle est efficace. Les représentants de petites entreprises étaient les plus susceptibles de dire que l'Agence est inefficace, tandis que les contribuables étaient plus enclins à dire que l'Agence est efficace.

La principale raison de penser que l'Agence n'est pas très efficace est que les répondants ont l'impression qu'elle ne poursuit pas les grandes entreprises et les particuliers fortunés qui profitent des paradis fiscaux. Parmi les motifs qui incitent les gens à penser ainsi, citons ce qui suit : la lecture d'articles de presse sur des pertes continues de recettes fiscales en raison des paradis fiscaux; la perception que l'Agence manque de ressources nécessaires pour régler le problème; la perception qu'il y a un manque de volonté politique pour combler les failles fiscales; et l'impression que l'Agence ne consacre pas le temps et les ressources nécessaires étant donné l'ampleur des efforts qui seraient requis, y compris la conviction que les grandes entreprises ont les ressources pour riposter.

D'autres raisons de penser que l'Agence n'est pas efficace à cet égard incluent l'économie clandestine, des connaissances personnelles ou des témoignages anecdotiques de personnes qui commettent de la fraude fiscale sans jamais se faire prendre, ainsi que l'impression qu'il y a encore des paiements frauduleux de la PCU qui n'ont pas été récupérés.

Parmi les motifs invoqués par les répondants qui sont d'avis que l'Agence est efficace à détecter et à traiter les cas d'inobservation, on compte ce qui suit : expérience personnelle et témoignages; impression que l'Agence est très tenace pour assurer l'observation; et existence de mécanismes d'application de la loi, comme les vérifications et les examens visant à assurer l'observation.

Opinions divergentes sur la question à savoir si l'Agence traite tout le monde de façon égale dans le traitement des cas d'inobservation

Les opinions divergent également pour la question de savoir si l'Agence traite tout le monde de façon égale lorsqu'il faut régler les cas de non-respect des obligations en matière d'impôt, mais les participants étaient plus enclins à croire que l'Agence ne traitait pas les cas de façon égale. Les contribuables étaient plus susceptibles de penser que l'Agence traite tout le monde de manière égale, tandis que les représentants de petites entreprises étaient plus susceptibles de croire le contraire.

L'impression que l'Agence n'est pas équitable reposait principalement sur une hypothèse largement répandue selon laquelle l'Agence concentre ses activités d'application de la loi sur les « petits acteurs », car l'observation est plus facilement applicable auprès de ce public. Cela comprenait l'impression que les particuliers fortunés et les sociétés avaient les ressources financières et juridiques pour se défendre dans l'éventualité où ils seraient poursuivis par l'Agence. Certains intermédiaires ont également eu l'impression, d'après leur propre expérience, que les vérificateurs de l'Agence diffèrent dans la façon dont ils gèrent des situations semblables (certains sont plus indulgents, alors que d'autres sont plus strictes).

Les raisons de croire que l'Agence traite tout le monde de façon équitable reposaient sur ce qui suit : l'hypothèse selon laquelle l'Agence est impartiale et applique uniformément la règle de droit; la conviction que le mandat de l'Agence exige que cette dernière traite tout le monde de manière égale; et

l'absence de toute preuve contraire. Quelques participants ont nuancé leur réponse en disant qu'ils sont d'avis que l'Agence traite tout le monde de la même façon lorsque les fraudeurs se font prendre.

Éléments de preuve démontrant que l'Agence s'assure que les riches paient leur juste part d'impôt sur le revenu

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 soulignés :

- renseignements sur les ressources que l'Agence consacre à ces dossiers, par exemple, le nombre de vérificateurs et l'expertise des vérificateurs;
- transparence sur les mesures prises par l'Agence pour récupérer les fonds;
- l'existence/création d'un secteur spécialisé qui travaille uniquement sur ces cas;
- données statistiques sur les résultats des efforts déployés, par exemple, le nombre de « gros poissons » capturés, les montants d'argent récupérés et les amendes imposées;
- exposition de ceux qui profitent des paradis fiscaux à l'étranger;
- utilisation de l'intelligence artificielle pour aider à cerner les cas d'inobservation;
- rapports d'étape produits par le vérificateur général;
- déclarations publiques par les grandes entreprises concernant les enquêtes de l'Agence¹³;
- engagement constant et significatif envers cette question, plutôt que l'accent étant mis sur les succès isolés en matière d'application de la loi.

Quelques participants ont suggéré qu'il revient au gouvernement du Canada de prendre l'initiative dans ce domaine en ayant la volonté politique d'adopter des lois qui limitent ou éliminent les occasions d'inobservation pour les particuliers fortunés et les entreprises.

La plupart des répondants ont précisé passer en revue les déclarations corrigées, à titre de précaution ou en raison de doutes

La plupart des participants ont souvent indiqué que, s'ils recevaient un avis de l'Agence au sujet d'une déclaration de revenus révisée ou corrigée, ils l'examineraient ou demanderaient à un comptable de l'examiner. Bien que le comportement anticipé soit semblable, les raisons justifiant une telle action diffèrent. Dans bien des cas, cela a été qualifié de mesure de précaution ou d'exercice de diligence raisonnable qui n'avait rien à voir avec des doutes concernant la révision faite par l'Agence. Cependant, dans bien d'autres cas, l'examen des avis envoyés par l'Agence était en raison de doutes ou de questions à l'égard de la justesse de la révision, souvent attribuables à des erreurs de l'Agence commises par le passé.

Manque général de sensibilisation à la question de savoir si l'Agence améliore ses approches d'exécution

Presque tous les représentants des petites entreprises et les intermédiaires fiscaux 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. Les répondants qui estiment que l'Agence améliore ses

¹³ Cette suggestion repose sur le fait que les réponses des entreprises concernant les enquêtes de l'Agence (peu importe si les déclarations signalent que les entreprises ont été ciblées à tort ou qu'elles ont respecté les demandes de renseignements de l'Agence) seraient un signe que l'Agence prend des démarches.

approches attribuaient cette impression à une hypothèse, ainsi qu'à la participation de l'Agence à des organismes internationaux dédiés à la lutte contre la fraude fiscale. Ils ont également mentionné en avoir pris connaissance dans les médias. Ceux qui étaient d'avis que l'Agence n'améliore pas ses approches fondaient cette impression sur une hypothèse que l'Agence n'a pas beaucoup de ressources à consacrer à cette cause.

Il y avait une quasi-unanimité au sein des représentants de petites entreprises et des intermédiaires fiscaux sur la question de savoir si les pratiques d'exécution de l'Agence inciteraient les gens à avoir davantage confiance que l'Agence veille à ce que tout le monde paie sa part d'impôt.

Confiance généralisée que l'Agence effectue des vérifications de façon équitable même si les répondants ont des connaissances limitées à l'égard de ce processus

La confiance que l'Agence effectue une vérification avec exactitude et équité est généralisée parmi les contribuables, même si la plupart d'entre eux ont dit qu'ils en savent peu ou pas au sujet des vérifications menées par l'Agence. Lorsqu'on leur a demandé s'ils connaissaient les types d'interventions à la disposition de l'Agence au-delà des vérifications, un petit nombre de participants ont nommé la saisie d'actifs, les lettres de notification et les demandes de documents. En ce qui concerne spécifiquement la fraude liée aux prestations, l'impression générale était que l'Agence devrait prendre part aux activités de détection, d'enquêtes et de poursuites, bien que certains répondants estimaient que les poursuites devraient être laissées aux agences d'application de la loi. Seulement quelques contribuables étaient au courant de la ligne de signalement pour signaler un cas présumé de fraude liée aux prestations.

Une expérience limitée avec des enjeux d'observation

Seul un petit nombre de représentants de petites entreprises et d'intermédiaires fiscaux ont indiqué qu'ils ont dû communiquer avec l'Agence ou traiter avec elle pour un problème d'inobservation (presque tous ces répondants étaient des intermédiaires fiscaux). Les répondants qui se sont dits satisfaits du processus et des résultats ont mentionné que le processus prenait du temps.

Lorsqu'on a demandé aux participants comment l'Agence pourrait mieux soutenir les contribuables en cas d'inobservation, la seule suggestion proposée était d'offrir plus de flexibilité dans l'application des sanctions, par exemple, en introduisant différents niveaux de pénalités ou un programme pour les « premiers contrevenants ».

Seulement quelques intermédiaires fiscaux ont indiqué avoir récemment offert du soutien à un client faisant l'objet d'une vérification par l'Agence. Dans l'ensemble, les répondants se sont dits satisfaits du processus et des résultats, mais il a été noté que le processus était long et semblait contradictoire.

3.3 Économie clandestine

Connaissance générale de l'économie clandestine

D'ordre général, les participants étaient au courant de l'économie clandestine et n'ont eu aucune difficulté à fournir des exemples d'activités qui y sont rattachées¹⁴. Ces activités comportaient habituellement des opérations en espèces, mais aussi du troc (échange de biens ou de services), des

¹⁴ Certains participants étaient conscients du phénomène même s'ils ne connaissaient pas l'expression « économie clandestine ». Quelques participants ont d'abord confondu ce terme avec le marché noir, qui désigne des activités commerciales illégales.

activités au noir et « sous la table » et la non-déclaration de pourboires comme revenus. Toutes ces activités étaient perçues comme étant des moyens d'éviter de payer des impôts.

Selon les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux, les industries ou secteurs le plus souvent perçus comme étant des contributeurs à l'économie clandestine comprenaient la construction, l'aménagement paysager, l'entrepreneuriat général, la réparation automobile, les services de soins personnels, y compris l'esthétique, les ongles et les cheveux, ainsi que l'accueil, en particulier les restaurants et les boîtes de nuit. D'autres industries ou secteurs moins souvent mentionnés incluaient les services de ménage, l'industrie des ferrailles, l'industrie des fruits de mer, les services de garde d'enfants, ainsi que le secteur du cannabis.

Pour expliquer pourquoi ces industries sont plus enclines à participer à l'économie clandestine, les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux ont le plus souvent mentionné la prévalence des transactions en argent comptant. D'autres facteurs contributifs comprenaient la fourniture de services plutôt que de produits, l'exploitation à petite échelle (p. ex. une valeur monétaire plus faible ou des transactions à court terme), et une meilleure capacité à dissimuler des revenus puisque ces contribuables sont moins susceptibles d'être soumis à la surveillance ou à la détection publique.

Divers facteurs perçus comme contribuant à l'économie clandestine

Divers facteurs ont été cernés par les contribuables comme contribuant à la participation à l'économie clandestine au Canada. Les facteurs relevés sont le plus souvent liés aux difficultés économiques et au coût élevé de la vie. Cela comprenait des impôts élevés, un revenu disponible limité, des salaires bas et un emploi précaire. D'autres facteurs ont été mentionnés moins fréquemment, notamment : la perception que l'activité est un crime sans victime parce qu'elle aide les gens de la communauté ou soutient l'économie locale; la conviction que les participants ne se feront pas prendre; un manque de sensibilisation à l'égard des conséquences qui résultent lorsqu'un fraudeur se fait prendre; l'absence de responsabilité morale ou civique; les occasions et la facilité de participer à de telles activités; et l'influence des médias sociaux.

Les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux sont plus susceptibles de penser que l'économie clandestine a pris de l'ampleur

Les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux 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). Cette impression de croissance était le plus souvent expliquée par les difficultés économiques, le coût élevé de la vie et des facteurs connexes, tels que la croissance des emplois à temps partiel, les impôts élevés et la recherche de sources de revenus additionnels pour joindre les deux bouts. D'autres raisons de croire que ce type d'économie a pris de l'ampleur ont été invoquées moins fréquemment, notamment l'impression que la participation à l'économie clandestine est devenue plus socialement acceptée, ainsi que le recours accru de travailleurs étrangers saisonniers ou temporaires dont l'emploi n'est pas toujours enregistré ou déclaré.

Les participants qui sont d'avis que l'économie clandestine s'est contractée ont fait mention d'un déclin général des opérations en espèces et ont dit avoir l'impression qu'il y a une répression d'activités clandestines dans l'industrie de l'accueil.

La plupart des répondants estiment que les personnes qui participent à l'économie clandestine ne se feront pas prendre

La plupart des participants estimaient qu'il est peu probable que les personnes qui participent à l'économie clandestine se fassent prendre par l'Agence. Les raisons mentionnées incluaient ce qui suit : la difficulté de détecter et de surveiller de telles activités; l'impression que l'Agence ne consacre pas suffisamment d'attention ou de ressources à l'application de la loi; la perception que les activités clandestines augmentent; la conviction qu'un tel comportement est peu susceptible d'être signalé; et des preuves personnelles ou anecdotiques qui laissent sous-entendre que les personnes qui mènent de telles activités se font rarement prendre.

Quelques participants étaient d'avis que les personnes impliquées dans l'économie clandestine se feront probablement prendre, car ils ont l'impression que l'analyse des données a été améliorée, ce qui fait en sorte qu'il est plus facile de détecter de telles activités. Ils se fondent aussi sur des données empiriques selon lesquelles l'Agence sévit contre les pratiques clandestines dans l'industrie de l'accueil.

Réduire la participation à l'économie clandestine n'est pas une priorité de l'Agence, selon la plupart des représentants de petites entreprises et des intermédiaires fiscaux

À titre de suivi, on a demandé aux représentants de petites entreprises et aux intermédiaires fiscaux s'ils étaient d'avis que la réduction de la participation à l'économie clandestine est une priorité pour l'Agence. La plupart des répondants ont dit ne pas être de cet avis. Les raisons de penser cela incluaient l'impression que l'Agence manque de ressources pour se concentrer sur cet enjeu, la conviction que les recettes fiscales potentiellement récupérées ne valent pas le niveau d'investissement requis, et le sentiment qu'il est très difficile de prouver la participation à l'économie clandestine.

Ceux qui sont d'avis que cet enjeu est une priorité ont fourni les raisons suivantes : la perception que d'importants montants de revenus imposables sont perdus en raison des activités clandestines, ainsi que les reportages qui indiquent que l'Agence fait de l'économie clandestine un domaine d'attention.

Suggestions sur la façon dont l'Agence peut gérer efficacement l'économie clandestine

Les participants ont nommé les éléments suivants comme mesures pouvant être prises par l'Agence pour gérer efficacement l'économie clandestine, mais aucune de ces réponses n'a été fournie de manière récurrente :

- avoir recours à la technologie, y compris l'IA, pour détecter la participation;
- faire un rapport public des résultats d'application de la loi;
- éduquer les gens sur la question (p. ex. le montant des revenus fiscaux perdus, les pénalités);
- cibler les principaux secteurs visés par les vérifications;
- publier les noms des entreprises reconnues coupables de participation à l'économie clandestine;
- consacrer plus de ressources à cet enjeu;
- exiger des reçus/factures obligatoires pour toutes les transactions;
- suivre/surveiller les comptes des réseaux sociaux.

Quelques représentants de petites entreprises et intermédiaires fiscaux étaient d'avis qu'il s'agit d'une priorité mal placée si l'Agence se concentre sur l'économie clandestine, précisant qu'elle devrait plutôt mettre l'accent sur l'évitement fiscal découlant du recours aux paradis fiscaux à l'étranger.

4. Utilisation de l'intelligence artificielle

La présente section fait rapport sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) par l'Agence. On a exploré ce sujet avec les participants des groupes de travail sur les services et sur l'observation. Avant d'explorer ce thème avec les participants des groupes sur les services, on leur a demandé leur niveau de familiarité avec les outils et les technologies d'IA. Dans le cas des représentants de petites entreprises et des intermédiaires fiscaux, cela incluait des questions sur leur utilisation de l'IA à des fins commerciales.

4.1 Connaissance et utilisation de l'IA

Les participants ont tendance à se décrire comme étant au moins un peu familiers avec l'IA

On a demandé aux participants des groupes sur les services de décrire leur niveau de familiarité avec les outils et technologies de l'IA. Parmi les trois publics, les participants étaient plus susceptibles de se décrire comme étant assez familiers avec les outils et technologies d'IA, comparativement à ceux ayant répondu connaître très bien ou ne pas bien connaître ces outils et technologies.

Les entreprises utilisent l'IA de différentes façons, décrivant leur expérience globale comme étant positive

L'utilisation de l'IA à des fins commerciales est relativement répandue parmi les représentants de petites entreprises et les intermédiaires fiscaux. Les petites entreprises utilisent l'IA pour aider dans les types de tâches suivantes :

- rédaction de lettres/correspondance;
- rédaction de contrats;
- rédaction de descriptions de produits;
- publicité/marketing et recherches liées au marché;
- génération d'idées/planification stratégique;
- développement de scénarios opérationnels;
- amélioration du rendement;
- comptabilité;
- résumé d'information;
- exploration des possibilités de financement;
- planification et passation de commandes auprès des fournisseurs;
- vérification/révision du travail des employés;
- évaluation des employés potentiels, comme le dépistage des CV.

Pour leur part, les intermédiaires fiscaux utilisent l'IA pour aider à la rédaction de correspondance, à la recherche de renseignements généraux et de données liées à la fiscalité, à l'exécution de l'analyse du bilan et à la production de scénarios de flux de trésorerie.

Les répondants qui utilisent l'IA à des fins commerciales ont décrit leur expérience jusqu'à présent comme étant positive, mettant souvent l'accent sur le fait que l'IA était très utile et leur permettait de gagner du temps. Certains des utilisateurs ont nuancé leurs impressions positives en notant qu'ils vérifient toujours ou régulièrement ce qui est généré par l'IA.

Quelques représentants de petites entreprises et intermédiaires fiscaux qui n'utilisent pas actuellement l'IA ont déclaré qu'ils ne prévoyaient pas le faire à l'avenir. Comme raisons, ils ont mentionné qu'ils n'en

avaient pas besoin et, dans le cas de quelques représentants de petites entreprises, ils ont précisé que l'IA n'est pas utile ou appropriée dans leur secteur d'activité.

Rapidité et économie de temps – Principal avantage perçu de l'utilisation de l'IA

L'avantage le plus souvent cerné à l'égard de l'utilisation de l'IA à des fins commerciales est sa rapidité et l'économie de temps. Les répondants ont également indiqué que l'IA améliorait la qualité des rédactions, aidait les utilisateurs à réfléchir aux enjeux d'affaires et à générer de nouvelles idées, fournissait des renseignements complets provenant d'une gamme de sources, simplifiait les renseignements et les processus, et permettait de résumer de grandes quantités de données.

Capacité à faire confiance à l'information/aux données – Principal risque perçu de l'utilisation de l'IA

Le risque le plus fréquemment perçu à l'égard de l'utilisation de l'IA à des fins commerciales était la capacité de faire confiance à l'information ou aux données générées, car elles peuvent potentiellement être fausses, partielles, imprécises ou biaisées. Dans cette optique, il a parfois été noté que la qualité des renseignements générés par l'IA est limitée par les paramètres utilisés pour définir ou programmer cette technologie. Quelques représentants de petites entreprises ont ajouté que l'utilisation de renseignements générés par IA qui ne sont pas fiables pourrait potentiellement nuire à la réputation d'une entreprise et à la confiance de ses clients. D'autres risques liés à l'utilisation de l'IA à des fins commerciales incluaient des risques potentiels de sécurité (p. ex. entrer de l'information confidentielle dans le monde de l'IA) et des risques juridiques potentiels (p. ex. des accusations de plagiat ou une atteinte à la propriété intellectuelle).

Les représentants d'entreprises ne sont pas à l'aise de compter sur l'IA pour la prise de décisions opérationnelles importantes

Bien que les représentants de petites entreprises utilisent l'IA de diverses façons et estiment que cette technologie peut soutenir leurs opérations, ils ne sont généralement pas à l'aise de s'y fier pour prendre des décisions importantes qui ont une incidence sur leur entreprise. En d'autres mots, ils utilisent l'IA comme un outil pour aider à gérer leurs entreprises, mais ils ne s'y fient pas sans esprit critique. Cela met en lumière le principal risque perçu de l'utilisation de l'IA à des fins commerciales, c'est-à-dire les préoccupations concernant la fiabilité et la crédibilité des renseignements et des résultats générés par cette technologie.

4.2 Utilisation de l'intelligence artificielle par l'Agence

Aperçu des résultats

Les réactions des participants à l'utilisation de l'IA par l'Agence, que ce soit pour la prestation de services ou l'évaluation des risques, ont été cohérentes, sur deux principaux plans, entre les groupes de discussion et les publics. Premièrement, la gamme des réactions était similaire : opposition, scepticisme hésitation, acceptation prudente ou nuancée, appui ou résignation. Deuxièmement, les types d'enjeux soulevés concernant l'utilisation de l'IA par l'Agence étaient également cohérents. Les principaux enjeux signalés étaient les suivants :

- Les préoccupations concernant l'utilisation de l'IA, le plus souvent liées à la suppression du jugement humain, à la qualité et à la fiabilité des renseignements et résultats générés par l'IA, ainsi que les risques pour la vie privée et la sécurité.

- Les attentes à l'égard de la mise en œuvre de l'IA à l'Agence incluent le maintien de la surveillance humaine, la garantie que les systèmes sont développés à l'interne par l'Agence, la transparence quant à l'utilisation de l'IA et l'adoption d'une approche progressive à la mise en œuvre.

Les contextes dans lesquels ces enjeux ressortent sont décrits ci-dessous.

Gamme des réactions à l'égard de l'utilisation de l'IA par l'Agence

Les participants des groupes de discussion et les publics ont eu des réactions initiales semblables à l'égard de l'utilisation de l'IA par l'Agence, que ce soit pour aider à offrir des services ou pour évaluer les risques et établir l'ordre de priorité des dossiers aux fins de révision humaine. Voici les réactions courantes observées.

- **Opposition** : un petit nombre de participants ont réagi négativement à l'idée que l'Agence utilise l'IA, jusqu'au point de s'y opposer carrément, en raison de diverses préoccupations qui ont été abordées à la section [Diverses préoccupations concernant l'utilisation de l'IA par l'Agence](#) ci-dessous. Cela comprenait quelques participants qui se décrivaient comme étant très familiers avec les outils et technologies d'IA.
- **Scepticisme/hésitation/appréhension** : plusieurs participants ont exprimé un certain degré de scepticisme, d'hésitation ou d'appréhension à l'égard de l'utilisation de l'IA par l'Agence. Ils ont exprimé des préoccupations similaires à celles mentionnées par ceux qui s'opposent à l'utilisation de l'IA par l'Agence, mais ces répondants voulaient plus d'informations et de détails sur l'utilisation de l'IA avant de se prononcer en sa faveur. Quelques-uns de ces participants ont mentionné que l'Agence pourrait améliorer les services numériques existants avant de se lancer dans l'utilisation de l'IA.
- **Acceptation prudente ou nuancée** : certains participants ont tendance à être ouverts et réceptifs à l'utilisation de l'IA par l'Agence, pourvu que certaines conditions soient satisfaites à l'égard de sa mise en œuvre et de son utilisation, lesquelles sont abordées dans la section [Quatre « garde-fous » décrits comme étant importants pour l'utilisation de l'IA par l'Agence](#) ci-dessous. Tout comme les participants des catégories susmentionnées, ces répondants constatent des problèmes avec l'utilisation de l'IA, mais ils ont tendance à être d'avis que ces problèmes ont une solution.
- **Approbation** : un petit nombre de participants étaient enclins à réagir positivement à l'idée que l'Agence utilise l'IA, accent étant mis sur les avantages potentiels de cette technologie, lesquels sont décrits à la section [Avantages potentiels de l'IA](#).
- **Résignation** : quelques participants ont réagi avec un certain degré de résignation à l'idée que l'Agence utilise l'IA, observant que l'utilisation de l'IA est inévitable et qu'elle est déjà utilisée par le gouvernement du Canada. À ce sujet, aucun représentant de petites entreprises ou intermédiaires n'a personnellement eu une expérience où ils soupçonnaient ou savaient que l'IA était utilisée par l'Agence.

Diverses préoccupations concernant l'utilisation de l'IA par l'Agence

Les participants exprimaient fréquemment des préoccupations, des appréhensions ou des hésitations quant à l'utilisation de l'IA par l'Agence pour la prestation de service et l'évaluation des risques. Ces préoccupations ont été exprimées lors de réactions spontanées à l'égard de l'IA ainsi que lorsqu'on a demandé aux participants d'indiquer les préoccupations ou risques précis liés à l'utilisation de l'IA. Cela comprenait :

- Préoccupations concernant le remplacement de la prise de décision humaine, en particulier le manque de supervision et de jugement par un humain dans la prestation de services et les questions liées à l'observation. Même dans les situations où l'IA est conçue pour appuyer (et non remplacer) le jugement humain, les préoccupations suivantes ont été formulées : « Comment garantir qu'on a réellement recours au jugement humain? »; et même si on a recours au jugement humain, « Comment garantir que la dépendance à l'IA n'augmentera pas graduellement au point que cette technologie sera utilisée exclusivement? ». Dans cette optique, certains participants ont exprimé des préoccupations quant au fait que l'utilisation de l'IA pour aider ou soutenir la prise de décisions pourrait être la première étape vers le remplacement complet de la prise de décision humaine.
- Préoccupations concernant la qualité de l'information et des résultats. On a attiré l'attention sur le fait que les systèmes d'IA comportent des biais potentiels et peuvent faire des erreurs (ce qu'on appelle des hallucinations). Certains répondants ont ajouté que cela les amène à se méfier de cette technologie. Certains participants ont observé que ces tendances aux biais et aux erreurs peuvent avoir de graves répercussions et conséquences si l'IA est utilisée dans le domaine fiscal, surtout en ce qui a trait aux enjeux liés à l'observation. Cela a amené certains participants à insister sur le fait qu'il faut faire preuve de prudence lorsqu'on adopte l'IA, notant que cette technologie en est encore à la phase de développement et que d'autres tests et expérimentations s'avèrent nécessaires pour améliorer l'IA.
- Préoccupations liées à la sécurité, y compris celles concernant la sécurité de l'information et les questions de confidentialité. Cela a mené à des questions à savoir qui développerait la technologie d'IA et comment les données recueillies seraient utilisées.

Les préoccupations cernées moins souvent incluaient ce qui suit :

- Questions éthiques, notamment la perte d'emplois à l'Agence, l'incidence environnementale de l'IA et l'influence des intérêts commerciaux dans le développement de l'IA.
- Problèmes potentiels à mettre en œuvre un système d'IA, fondés sur la perception que l'Agence a déjà éprouvé des difficultés à mettre en œuvre des technologies par le passé.

Les préoccupations concernant l'équité sont souvent liées aux préoccupations concernant les biais dans les systèmes d'IA

Les préoccupations concernant les biais potentiels étaient particulièrement évidentes lorsqu'on a demandé aux participants si l'utilisation de l'IA dans l'évaluation des risques suscite des questions d'équité. En réponse, plusieurs ont dit s'inquiéter que les préjugés intégrés dans le système d'IA ou ses données d'entraînement influencent négativement ou ciblent certains sous-groupes, y compris les groupes marginalisés, les personnes ayant un statut socio-économique inférieur et les particuliers impliqués dans de petites infractions liées à l'observation fiscale (plutôt que les « gros poissons »). D'autres préoccupations liées aux biais, mais mentionnées moins fréquemment, comprenaient ce qui suit :

- Préoccupations que les agents de l'Agence pourraient se fier entièrement aux évaluations de risques générées par l'IA sans même les passer en revue, ce qui pourrait renforcer ou amplifier les biais existants.
- Préoccupations que les biais intégrés entraîneront une série de décisions préjudiciables; par exemple, si la déclaration d'un particulier ou d'une entreprise est signalée une année aux fins d'examen ou de vérification, mais que ce particulier ou cette entreprise continue de produire sa déclaration de la même façon chaque année, est-ce que ses déclarations continueront à être signalées?

Il convient également de noter que certains participants ont affirmé que l'utilisation de l'IA dans l'évaluation des risques ne soulève pas de préoccupations en matière d'équité, en partant de l'hypothèse qu'un humain passerait en revue l'évaluation afin de s'assurer qu'il n'y a pas de biais.

Des préoccupations à l'égard d'éventuels biais ont refait surface lorsqu'on a demandé à ces mêmes participants si le régime fiscal sera perçu par les contribuables comme étant plus ou moins équitable grâce au recours à l'IA. Parmi ceux qui étaient d'avis que le régime serait perçu comme étant moins équitable, la raison la plus souvent invoquée était les craintes liées aux biais dans la programmation, en d'autres mots, l'impression que les intrants dictent les extrants.

Avantages potentiels de l'IA

Malgré les préoccupations susmentionnées, les participants n'ont eu aucune difficulté à nommer des avantages potentiels découlant de l'utilisation de l'IA par l'Agence. Des avantages perçus étaient le plus souvent cernés lorsqu'on a interrogé les participants spécifiquement à ce sujet, mais aussi à l'occasion lorsque les répondants exprimaient leurs réactions spontanées à l'utilisation de l'IA. L'avantage le plus souvent cerné concernant l'utilisation de l'IA était la rapidité accrue de production et de traitement des données. D'autres avantages perçus comprenaient ce qui suit :

- Prestation de services : triage des demandes de centres d'appels, y compris l'utilisation de robots conversationnels, et prise de rendez-vous pour rappel d'un agent.
- Communications et information : des exemples incluent la production de matériel de communication, la réponse à des questions fiscales de base, la fourniture de renseignements et de soutiens adaptés aux entreprises, ainsi que la détermination des déductions et prestations auxquelles les gens pourraient avoir droit.
- Conformité et application de la loi : repérer et prendre les personnes qui trichent sur leurs impôts, et dissuader la fraude.
- Des outils numériques pour, par exemple, générer des scénarios fiscaux, déterminer le niveau de préparation à la déclaration de revenus et analyser les déclarations produites au fil du temps.
- Une meilleure exactitude des renseignements fournis aux contribuables.

Deux avantages généraux parfois associés à l'utilisation de l'IA étaient les économies de coûts et la fourniture d'un service plus axé sur la clientèle, partant de l'hypothèse que l'IA traiterait des demandes de renseignements plus généraux, ce qui permettrait de libérer les agents.

Quatre « garde-fous » décrits comme étant importants pour l'utilisation de l'IA par l'Agence

En discutant de l'utilisation de l'IA par l'Agence (que ce soit pour la prestation de services ou pour l'évaluation des risques), les participants ont constamment souligné l'importance de quatre facteurs (parfois appelés des « garde-fous d'IA ») :

- Jugement et surveillance par un humain
- Système développé à l'interne
- Transparence
- Approche progressive de la mise en œuvre

Jugement et surveillance par un humain

L'une des principales préoccupations concernant l'utilisation de l'IA par l'Agence était le remplacement de la prise de décision humaine par l'intelligence artificielle. Cela a été souligné lorsque les participants ont été interrogés spécifiquement sur l'importance d'utiliser l'IA pour soutenir plutôt que pour remplacer le jugement humain. Il y avait un consensus quasi complet selon lequel l'IA ne devrait jamais remplacer le jugement humain. La confiance que le jugement humain sera impliqué dans la prise de décision à l'aide de l'IA a été régulièrement cernée comme un facteur contribuant à la confiance envers un système d'IA à l'Agence.

Système développé à l'interne

À une exception près, les participants n'ont pas été explicitement posés de questions sur l'importance d'un système d'IA développé à l'interne¹⁵. Cependant, les participants accordaient régulièrement de l'importance à un système d'IA conçu et maintenu à l'interne afin de répondre à deux des principales préoccupations concernant l'utilisation de l'IA : la préoccupation quant à l'exactitude des renseignements découlant des préjugés et hallucinations de l'IA, et la préoccupation concernant la sécurité. Plus précisément, un système d'IA développé à l'interne a été déterminé comme un moyen de ce qui suit...

- Instaurer la confiance dans la façon dont l'IA est utilisée, y compris la confiance envers les renseignements qu'elle fournit et la confiance que les renseignements personnels seront protégés
- Tenir l'Agence responsable des renseignements et des données générées par l'IA
- Influencer ou encourager les contribuables à utiliser un outil d'IA pour aider à préparer leurs impôts

Lorsqu'on leur a demandé spécifiquement s'ils seraient plus enclins à faire confiance à un outil d'IA développé par l'Agence comparativement aux outils d'IA commerciaux déjà disponibles, les contribuables explorant les questions liées aux services ont été pratiquement unanimes comme quoi que oui. Les contribuables déterminaient aussi le plus souvent l'Agence comme une source valide de renseignements fiscaux.

Transparence

Les participants discutant de l'utilisation de l'IA dans le contexte de l'évaluation des risques étaient unanimes quant à l'importance de la transparence dans la façon dont l'IA décide quels fichiers doivent être mis de l'avant pour les vérificateurs. Mais la transparence était aussi un enjeu important pour les participants en général, avec un accent sur les points suivants : comment et par qui l'IA est développée et entraînée, ses caractéristiques de sécurité, et comment les renseignements sont gérés — par exemple, comment ils sont utilisés, comment ils sont stockés, qui y a accès. De plus :

- La transparence a été relevée par certains contribuables et représentants des petites entreprises comme un facteur clé pour instaurer la confiance dans l'utilisation de l'IA par l'Agence.
- Certains intermédiaires discutant de l'utilisation de l'IA dans le contexte de l'évaluation des risques ont suggéré que de nombreux contribuables pourraient être mécontents ou déçus s'ils apprenaient que l'IA avait été utilisée pour signaler leur dossier aux fins d'examen sans que l'Agence ait été transparente à ce sujet.

¹⁵ Les contribuables explorant des enjeux liés au service ont été interrogés s'ils seraient plus enclins à faire confiance à un outil d'IA développé par l'Agence comparativement aux outils d'IA commerciaux déjà disponibles.

- Certains contribuables ont cerné la transparence comme un facteur important pour déterminer leur niveau d'aisance à obtenir des renseignements fiscaux par l'intermédiaire d'un outil d'IA, ainsi qu'un facteur qui influencerait leur utilisation d'un outil d'IA pour aider à préparer leurs impôts.

Approche progressive de la mise en œuvre

En raison des préoccupations concernant l'IA, plusieurs participants ont suggéré que l'Agence adopte une approche progressive quant à son adoption, en mettant l'accent sur des projets pilotes et une mise en œuvre progressive. Plus précisément, ce type d'approche a été cernée par certains participants comme un moyen d'instaurer la confiance envers les renseignements fournis par un outil d'IA développé par l'Agence.

Le soutien de l'utilisation de l'IA, mais l'accent mis sur l'équité, suscite des réactions mitigées

Les participants dans des groupes où l'accent était mis sur l'utilisation de l'IA pour aider à la prestation de services se sont vu demander s'ils pensaient que c'était une bonne ou mauvaise idée que l'Agence utilise l'IA. La plupart ont dit que c'est une bonne idée, bien qu'ils cernaient souvent un ou plusieurs des « garde-fous » comme condition à leur soutien. De plus, parmi les participants qui restait indécis quant à l'utilisation de l'IA par l'Agence ou qui la considérait comme une mauvaise idée (principalement en raison de la méfiance envers l'IA), un ou plusieurs de ces mêmes facteurs étaient souvent relevés comme des mesures que l'Agence pouvait faire pour les rassurer que son utilisation de l'IA serait responsable et digne de confiance.

Les raisons pour lesquelles ils pensaient que l'utilisation de l'IA était une bonne idée incluaient les avantages suivants : la rapidité de traitement, la qualité des renseignements, l'uniformité des renseignements, la rapidité avec laquelle les renseignements peuvent être trouvés pour libérer des agents afin de traiter des enjeux complexes, et son potentiel comme outil éducatif, par exemple en aidant les gens à mieux comprendre les impôts et à moins dépendre des experts.

De leur côté, les participants de groupes où l'accent était mis sur l'utilisation de l'IA pour aider à l'observation ont été interrogés s'ils pensaient que l'IA pouvait rendre le système plus ou moins équitable pour les contribuables. Les réponses étaient mitigées, bien que la plupart aient dit « moins équitable » ou qu'ils ne savaient pas. Comme mentionné plus haut lors de la discussion sur les préoccupations sur l'équité, ceux qui pensaient que l'utilisation de l'IA pouvait rendre le système moins équitable ont le plus souvent relevé des craintes quant aux préjugés. D'autres raisons incluaient des préoccupations concernant d'éventuelles erreurs et le fait que l'utilisation de l'IA renforcerait l'impression que l'Agence est une entité bureaucratique anonyme et impersonnelle qui ne prend pas en compte les circonstances individuelles.

Les raisons de penser que l'utilisation de l'IA pourrait rendre le système plus équitable incluaient les suivantes : la normalisation des renseignements fournis (par exemple, aucune différence de service selon l'agent qui les fournit, aucune différence dans la prise de décision fondée sur l'évaluateur), la capacité de tenir l'Agence responsable des erreurs en supposant que les renseignements générés par l'IA sont fondés sur des sources et des programmes de l'Agence, une plus grande capacité à détecter la fraude, ce qui fait que plus de gens paient leur juste part d'impôts, et la capacité de programmer l'IA fondée sur des données fiscales réelles et exactes.

Annexe

1. Spécifications techniques

- Un total de 24 séances de groupes de discussion en personne et en ligne ont été menées à l'échelle du pays entre le 29 septembre et le 21 octobre 2025, comme suit :

Location	Public cible	Objectif du guide	Langue
Atlantique	Contribuables	Groupe 1 : Service	Anglais
Atlantique	Contribuables	Groupe 2 : Observation	Anglais
Québec	Contribuables	Groupe 3 : Observation	Français
Québec	Contribuables	Groupe 4 : Service	Français
Ontario	Contribuables	Groupe 5 : Service	Anglais
Ontario	Contribuables	Groupe 6 : Observation	Anglais
Ouest	Contribuables	Groupe 7 : Observation	Anglais
Ouest	Contribuables	Groupe 8 : Service	Anglais
Territoires/régions rurales	Contribuables	Groupe 9 : Service	Anglais
Territoires/régions rurales	Contribuables	Groupe 10 : Observation	Anglais
Atlantique	PME	Groupe 11 : Observation	Anglais
Atlantique	Intermédiaires	Groupe 12 : Service	Anglais
Québec	PME	Groupe 13 : Service	Français
Québec	PME	Groupe 14 : Observation	Français
Ouest	Intermédiaires	Groupe 15 : Observation	Anglais
Ouest	PME	Groupe 16 : Service	Anglais
Québec	Intermédiaires	Groupe 17 : Service	Français
Québec	Intermédiaires	Groupe 18 : Observation	Français
Ontario	PME	Groupe 19 : Observation	Anglais
Ontario	PME	Groupe 20 : Service	Anglais
Ontario	Intermédiaires	Groupe 21 : Service	Anglais
Ontario	Intermédiaires	Groupe 22 : Observation	Anglais
Territoires/régions rurales	PME	Groupe 23 : Observation	Anglais
Territoires/régions rurales	PME	Groupe 24 : Service	Anglais

- 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.

Recherche d'entreprise annuelle 2025
Constations qualitatives

- En plus de son groupe, CRC a utilisé des publications sur les réseaux sociaux pour soutenir son recrutement d'intermédiaires fiscaux. Les intermédiaires fiscaux de l'ensemble du pays ont été plus difficiles à recruter cette année que les années précédentes.
- L'équipe de la participation de l'Agence a apporté un soutien supplémentaire en promouvant l'étude auprès de son réseau d'intervenants. Elle a envoyé des courriels aux principales organisations intervenantes de l'Agence pour leur demander de transmettre des renseignements sur l'étude à leurs membres. Les fiscalistes intéressés ont été invités à remplir un court formulaire de sélection en ligne pour déterminer leur admissibilité.
- Deux groupes supplémentaires étaient prévus avec des intermédiaires fiscaux provenant des Territoires ou d'une région rurale du pays. Ces groupes ont été annulés à mi-recrutement parce que l'équipe de recrutement n'a pas réussi, malgré ses efforts.
- Au total, 167 personnes ont participé à la recherche : 66 contribuables, 58 décideurs de petites entreprises et 43 intermédiaires fiscaux.
- Dix séances de groupes discussion ont été menées auprès des contribuables et huit séances de discussion ont été menées auprès des représentants de petites entreprises et 6 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.
- 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.
- Huit participants ont été recrutés pour que six à huit participants 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 : 125 \$.
 - Petites entreprises : 275 \$.
 - Intermédiaires fiscaux : 225 \$.
- Toutes les séances ont été complétées en utilisant Zoom Webinar y étaient enregistrées. Les participants en ont été informés pendant le recrutement et ont été rappelés de l'enregistrement par le modérateur avant la discussion.
- 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 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.
 - 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.
- 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.

2. Instruments de recherche

2.1 Questionnaire de recrutement

2.1.1 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?

[NOTE POUR LE RECRUTEUR : POUR LES GROUPES EN ANGLAIS, SI LA PERSONNE PRÉFÈRE CONTINUER EN FRANÇAIS, VEUILLEZ CONTINUER EN FRANÇAIS ET RECRUTER POUR LES GROUPES FRANÇAIS SI LE FUSEAU HORAIRE EST ACCEPTABLE. POUR LES GROUPES FRANÇAIS, SI LA PERSONNE PRÉFÈRE CONTINUER EN ANGLAIS, VEUILLEZ CONTINUER EN ANGLAIS ET RECRUTER POUR UN GROUPE ANGLAIS OUVERT SI LE FUSEAU HORAIRE EST ACCEPTABLE.]

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 1 AN, DITES : « Merci, mais vous devez avoir habité au Canada pendant au moins un an pour participer à cette recherche. ». SI INCERTAIN/ILS DITES DEPUIS 2024, POSER : « En quel mois avez-vous commencé à vivre au Canada ? » SI C'EST EN SEPTEMBRE OU PLUS TARD, DITES : « Merci, mais vous devez avoir vécu au Canada pendant au moins un an complet 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 AOÛT 2024 OU AVANT :

Information

Comme je l'ai mentionné, nous recrutons des Canadiens au hasard pour participer à un groupe de discussion en ligne. Le format est une discussion en « table ronde » en ligne avec jusqu'à huit personnes dirigée par un professionnel de la recherche de Phoenix Strategic Perspectives. Le groupe se réunit en soirée et les discussions durent 2 heures. Les participants recevront une prime de 125 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé.

A. Souhaiteriez-vous participer à cette étude?

01. Oui [CONTINUEZ]

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

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

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

01. Oui [CONTINUEZ]

02. Non

- 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. 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 OU INVITEZ-LA À ALLER EN LIGNE AU SERVICE DE VÉRIFICATION DES RECHERCHES DU CRIC ET À INSCRIRE LE NUMÉRO DE PROJET : **20250718-PH295**.

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>

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.

Sélection

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

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

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

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

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

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

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

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

- 01. Colombie-Britannique
- 02. Alberta
- 03. Saskatchewan
- 04. Manitoba
- 05. Ontario
- 06. Québec
- 07. Nouveau-brunswick
- 08. Terre-Neuve-et-Labrador
- 09. Territoires du Nord-Ouest [ELIGIBLE POUR GROUPES 9 ET 10]
- 10. Nouvelle-Écosse
- 11. Nunavut [ELIGIBLE POUR GROUPES 9 ET 10]
- 12. Île-du-Prince-Édouard

13. Territoire du Yukon [ELIGIBLE POUR GROUPES 9 ET 10]

14. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR5. Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal?

01. Un code postal rural A0A [ELIGIBLE POUR GROUPES 9 ET 10]

02. Il ne s'agit pas d'un code postal rural A1A

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

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]

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]

SCR6. 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]

SCR7. 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]

SCR8. 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]

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 **[2,3,6,7,10]**

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 **[1,4,5,8,9]**

Tous sont admissibles

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 GROUPE]

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 2024, 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]

- 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 GROUPES]

- 01. Une partie de l'école secondaire
- 02. Diplôme d'études secondaires
- 03. Quelques cours de niveau collégial/formation professionnelle/école de métier/cours commercial/Cégep
- 04. Diplôme d'études collégiales/formation professionnelle/école de métier/cours commercial/Cégep
- 05. Quelques cours universitaires
- 06. Diplôme universitaire de premier cycle
- 07. Études supérieures ou postdoctorales/école professionnelle
- 08. [NE LISEZ PAS CETTE PARTIE] Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

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 LIST.] [RECRUTEZ UNE COMBINAISON DE PARTICIPANTS 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 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]

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 groups. Ils seront là simplement pour entendre vos opinions directement, mais ils peuvent prendre leurs propres notes et le modérateur peut discuter avec eux 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 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 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 ligne le **(DATE, à HEURE)** ? La discussion en groupe durera 2 heures et vous recevrez une rétribution de 125 \$ pour votre temps.

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

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

ENTREZ L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Phoenix SPI et l'adresse sera research@phoenixspi.ca. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 2 heures. Veuillez ouvrir une session au moins 5 minutes avant l'heure de début afin de vous assurer que la séance n'est pas retardée pour une raison quelconque. Si vous arrivez en retard, nous ne pourrions pas vous ajouter à la discussion, et vous ne recevrez pas l'incitatif.

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?

Merci infiniment de votre aide!

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

2.1.2 PME/Intermédiaires

Introduction

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

Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays.

[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]

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.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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 en ligne, 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 : 225 \$, PETITS ENTREPRISES : 275 \$ 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. La discussion se déroulera sous forme de table ronde en ligne et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier en conformément aux lois conçues pour protéger votre vie privée.

NOTES:

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

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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 OU INVITEZ-LA À ALLER EN LIGNE AU SERVICE DE VÉRIFICATION DES RECHERCHES DU CRIC ET À INSCRIRE LE NUMÉRO DE PROJET : 20250718-PH295.

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. Le gouvernement fédéral, la province ou le territoire?

01. Oui [REMERCIEZ ET TERMINEZ SI 'OUI' À A, B, OR C]

02. Non

03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

[Intermédiaires fiscaux]

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]

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

*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.

- 01. Président / PDG / Propriétaire
- 02. CFO / Contrôleur
- 03. Comptable
- 04. Gestionnaire
- 05. Comptable
- 06. Agent financier
- 07. Autre – spécifier :

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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 23, 24, 25, 26]
- 10. Nouvelle-Écosse
- 11. Nunavut [ADMISSIBLE AUX GROUPES 23, 24, 25, 26]
- 12. Île-du-Prince-Édouard
- 13. Territoire du Yukon [ADMISSIBLE AUX GROUPES 23, 24, 25, 26]
- 14. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

SCR8. Quels sont les trois premiers caractères du code postal de votre entreprise?

- 01. Un code postal rural, p. ex. A0A [ADMISSIBLE AUX GROUPES 23, 24, 25, 26]
- 02. Il ne s'agit pas d'un code postal rural, p. ex. A1A
- 03. Préfère ne pas répondre [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

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]

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

SCR9. 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]

SCR10. À quand remonte votre dernière participation à un groupe de discussion ou un entretien de ce genre?

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

SCR11. 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]

Combinaison de participants

[Groupes de l'observation avec les PME seulement – 11, 15, 19, 23]

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.

- 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 GROUPE]

- 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]

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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]

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 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** 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.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

01. Oui [PASSER À L'INVITATION]

02. Non [CONTINUER]

CON6. Nous devons fournir au modérateur de groupe de discussion 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 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 PETITES ENTREPRISES : 275 \$/INTERMÉDIAIRES FISCAUX : 225 \$ pour le temps consacré.

01. Oui

02. Non [REMERCIEZ ET TERMINEZ]

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

ENTREZ L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE : _____

Des renseignements sur la façon de participer vous seront envoyés par courriel dans les prochains jours. Le courriel proviendra de Phoenix SPI et l'adresse sera research@phoenixspi.ca. Le groupe de discussion commencera ponctuellement à <HEURE> et se terminera à <HEURE>, pour une durée jusqu'à 2 heures. Veuillez ouvrir une session au moins 5 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.

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?

Merci infiniment de votre aide!

2.2 Message de recrutement des intervenants



Version française — The English version precedes

Groupes de discussion en ligne pour intermédiaires fiscaux

Nous souhaitons connaître votre avis! La société Phoenix Strategic Perspectives, une firme canadienne de recherche sur l'opinion publique, organise une série de groupes de discussion en ligne au nom de l'Agence du revenu du Canada.

Vous serez invités à participer à un **groupe de discussion en ligne de deux heures en octobre**. Pour vous remercier de votre temps et de vos précieux commentaires, vous recevrez un **incitatif en espèces de 225 \$** après votre participation. Vos commentaires aideront à améliorer les programmes et les services offerts aux Canadiens et Canadiennes.

Il ne faut que quelques minutes pour voir si vous êtes admissible à un groupe de discussion. Il suffit de remplir ce court formulaire de sélection : [insérer le lien].

Si vous êtes admissible, vous pourrez soumettre vos points de vue et vos expériences. Votre nom et vos renseignements personnels ne seront **pas** transmis à l'ARC. L'ARC ne saura pas qui a rempli le formulaire ni qui a participé au groupe de discussion. Ce que vous dites dans le groupe de discussion restera anonyme.

Nous vous remercions de bien vouloir prendre cette invitation en considération.

Cette étude est menée par Phoenix Strategic Perspectives au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'objectif est de recueillir des commentaires sur la prestation de services de l'ARC et les questions liées à l'observation. Pour vérifier la légitimité de cette étude :

1. Allez au [Service de vérification des recherches du CRIC](#) et entrez ce numéro de projet : 20250718-PH295.
2. Allez à [Recherche sur l'opinion publique](#) pour consulter les projets actuels de recherche sur l'opinion publique de l'ARC, y compris celui-ci : Recherche d'entreprise annuelle.



NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Nous vous prions de **ne pas répondre** à ce message. Vous pouvez [annuler votre inscription](#) à la liste d'envois Messages aux Intervenants si vous ne voulez plus recevoir nos courriels. Nous protégeons vos renseignements personnels. Pour en savoir plus, lisez la page [Protection des renseignements personnels](#).

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

2.3 Guides de discussion

2.3.1 Contribuables – Service

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 GROUPE DE QUÉBEC, 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 [25 minutes]

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

1. 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...

2. Lorsque vous pensez à l'Agence, quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit et pourquoi?
 - SUGGESTION, SI NÉCESSAIRE : juste, digne de confiance, transparente, utile, intimidante.
3. Maintenant, 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.

4. 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]. Qu'en est-il en tant qu'employeur?
5. Peu importe la façon dont vous vous sentez à l'égard de l'Agence, qu'est-ce que l'Agence fait bien?
6. 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?
7. [SI LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION A ÉTÉ MENTIONNÉE, AJOUTEZ UN PRÉAMBULE S'IL Y A LIEU : Certains d'entre vous ont évoqué les délais de réponse ou les retards dans les réponses.] En repensant à vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) au cours des dernières années, y a-t-il eu des moments où la réponse de l'Agence a été plus lente que vous ne l'aviez prévu? SI OUI : Comment cela vous a-t-il fait sentir lors de cette interaction? NE PAS APPROFONDIR; ON VEUT SEULEMENT DES RÉPONSES SPONTANÉES.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

8. Pensez-vous que la rapidité d'exécution influence votre opinion quant à l'équité de l'ARC? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - a) Si l'ARC offre le service rapidement, êtes-vous plus susceptible de considérer ses processus comme équitables?
 - b) Si les délais de réponse sont lents, êtes-vous moins susceptible de considérer ses processus comme équitables, même si le résultat est raisonnable?
9. Dans quelle mesure estimez-vous que l'Agence est digne de confiance? Pourquoi?
10. Lorsque vous recevez de l'information de l'ARC, avez-vous confiance en son exactitude? Est-ce que [CHANGEZ L'ORDRE : vous lui faites confiance par défaut ou remettez en question son exactitude]?
11. Quelle information ou quelles mesures de l'ARC renforceraient votre confiance envers l'Agence?
12. Au cours des dernières années, la hausse des fraudes d'identité, des arnaques ou de la désinformation a-t-elle influencé votre confiance envers l'ARC? Dans l'affirmative, de quelle façon?
13. Que pourrait faire l'ARC pour vous rassurer ou renforcer votre confiance face aux arnaques et à la désinformation?

Segment de service : 90 minutesProduction de déclarations de revenus et services en ligne [5 minutes]

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

14. 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?
15. [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?
16. Faites-vous habituellement face à des défis ou à des difficultés lorsque vous tentez de remplir votre déclaration de revenus des impôts?

Services en ligne [10 minutes]

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

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

17. Tout d'abord, comment communiquez-vous généralement avec l'ARC?
 - APPROFONDIR : Vérifiez-vous habituellement d'abord ce que vous pouvez faire vous-même en ligne, ou préférez-vous appeler l'ARC tout de suite? Pourquoi?
18. Si vous aviez le choix, quelle serait votre façon préférée d'interagir avec l'ARC? Pourquoi? Pensez-vous que cela changera dans les prochaines années?
19. En réfléchissant à vos interactions avec l'ARC, quels types de tâches ou de services seriez-vous à l'aise de faire vous-même en ligne? Pourquoi?
20. 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.

21. 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?

[Expériences liées au service \[25 minutes\]](#)

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

22. 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?
23. 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.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

24. 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.

25. Avez-vous confiance qu'un problème sera réglé lorsque vous faites affaire avec l'ARC? Pourquoi ou pourquoi pas?

26. 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...

27. 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.

28. 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.

29. 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?

30. Si vous aviez un problème au moment de faire affaire avec l'ARC, dans quelle mesure avez-vous confiance que le problème sera réglé en faisant affaire avec l'ARC?

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

32. 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?

33. 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?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

34. L'ARC, comme d'autres ministères et agences, est invitée à réduire ses dépenses. D'après vous, quelles répercussions auront les réductions des dépenses sur le service que vous recevez de l'ARC?
- APPROFONDIR : Pensez-vous que la rapidité du service sera affectée? De quelle façon?
35. Quels aspects du service vous attendriez-vous à ce qu'ils demeurent inchangés, même si les budgets sont réduits?

Protection des renseignements personnels [15 minutes]

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

36. Croyez-vous que vos renseignements personnels sont en sécurité à l'Agence? EN CAS DE DOUTES : Quelles préoccupations ou quelles questions avez-vous?
37. Vos sentiments à ce sujet ont-ils changé au fil des ans? Pourquoi ou pourquoi pas?
38. 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 multifacteur, les alertes de compte [les avis par courriel].
39. [AU BESOIN : l'authentification multifacteur est obligatoire pour ceux qui souhaitent utiliser un compte de l'ARC.] Que pensez-vous de l'obligation d'avoir recours à l'authentification multifacteur pour utiliser les services en ligne de l'ARC?
- APPROFONDIR : La sécurité supplémentaire justifie-t-elle l'effort supplémentaire nécessaire pour se connecter?
40. Quelles hésitations, s'il y a lieu, avez-vous à propos de l'utilisation de l'authentification multifacteur?
41. 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?
42. 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?

Autres enjeux [15 minutes]

Changement de sujet,

43. Connaissez-vous des options pour les contribuables lorsqu'ils ont un problème avec l'ARC; par exemple, s'ils ne sont pas d'accord avec la cotisation de l'impôt dû établie par l'ARC, ou s'ils ont des difficultés à payer les impôts, pénalités ou intérêts dus à l'ARC? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Dites-nous ce que vous avez entendu.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

[AJUSTEZ SELON LES COMMENTAIRES À LA QUESTION PRÉCÉDENTE] Il existe des possibilités de recours ou des pistes de résolution. Les contribuables peuvent déposer un avis d'opposition ou une demande d'équité. Vous déposez un avis d'opposition lorsque vous avez des raisons de contester une cotisation, une nouvelle cotisation ou certaines décisions prises par l'ARC. Vous déposez une demande d'équité lorsque vous avez besoin d'un allègement des pénalités ou des intérêts liés à l'impôt en raison de situations exceptionnelles comme une maladie ou des difficultés financières.

44. Pensez-vous que ces moyens de recours sont équitables? Le fait que ces options soient offertes aux contribuables change-t-il votre perception de l'ARC d'une quelconque façon?
- APPROFONDIR : Fait davantage penser que l'ARC est équitable? Augmente la confiance en l'ARC?

La dernière chose dont je voudrais parler, ce sont les renseignements fiscaux que l'ARC met à la disposition des contribuables pour les aider à respecter leurs obligations fiscales.

45. Dans quelle mesure est-il facile d'accéder aux renseignements requis auprès de l'ARC pour faire des choses comme produire votre déclaration de revenus, payer les impôts dus ou vérifier les prestations ou crédits? Pourquoi ce n'est pas facile?
46. Dans quelle mesure est-il facile de comprendre les renseignements de l'ARC?
- APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE : Avis de cotisation, guides thématiques (par exemple, sur les dépenses d'emploi, les dépenses d'entreprise, la TPS/TVH, etc.), les bulletins d'interprétation et les folios, les renseignements sur le site Web de l'ARC pour les particuliers, etc.

[Intelligence artificielle et modernisation \[20 minutes\]](#)

Maintenant, j'aimerais parler de l'intelligence artificielle, ou IA.

47. Pour commencer, à quel point êtes-vous familier avec l'utilisation des outils ou technologies d'IA? Diriez-vous que vous êtes très familier, un peu familier, ou pas très familier?
48. À quel point seriez-vous à l'aise d'obtenir de l'information fiscale d'un outil d'IA et pourquoi?
- APPROFONDIR : Comment distinguez-vous les sources d'information fiables pour des éléments comme l'information fiscale?
49. Quels facteurs influenceraient l'utilisation d'un outil d'IA pour préparer vos impôts?
50. 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. Comment l'ARC pourrait-elle utiliser l'IA pour rendre ses activités plus efficaces? ATTENDEZ LES RÉPONSES SPONTANÉES, PUIS APPROFONDISSEZ : Qu'en est-il de démasquer les fraudeurs fiscaux, d'offrir des services aux Canadiens, d'améliorer les activités?
51. Idéalement, comment l'ARC devrait-elle équilibrer l'utilisation de l'IA avec le jugement humain lors de la prestation de services aux Canadiens?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- APPROFONDIR : Quel est l'équilibre approprié entre l'utilisation de l'IA et la prise de décision humaine?

ROTATION DE Q52/Q53

52. Y a-t-il des risques particuliers qui vous inquiètent, ou avez-vous des préoccupations, quant à l'utilisation de l'IA par l'ARC? APPROFONDIR, SI NÉCESSAIRE : vie privée, erreurs, biais, manque de jugement humain.
53. Quels avantages voyez-vous dans l'utilisation de l'IA par l'ARC? APPROFONDIR, SI NÉCESSAIRE : qualité et rapidité de l'information et du traitement, assurance de l'équité et réduction des biais, exactitude, innovation, réduction des coûts.
54. Si l'ARC développait un outil d'IA pour aider à la préparation des déclarations de revenus, qu'est-ce qui vous donnerait confiance en l'information qu'elle fournit? Y a-t-il quelque chose qui pourrait vous faire douter de l'information?
55. Seriez-vous plus enclin à faire confiance à un outil d'IA développé par l'ARC plutôt qu'à des outils d'IA commerciaux déjà disponibles? Pourquoi?
56. 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.
57. Pour ceux qui pensent que c'est une mauvaise idée, ou qui sont indécis, y a-t-il quelque chose que l'ARC pourrait faire pour vous rassurer que son utilisation de l'IA serait responsable et digne de confiance?

Conclusion

Avant de conclure la discussion de ce soir, j'ai une dernière question : votre opinion sur l'ARC en tant qu'employeur potentiel a-t-elle changé d'une quelconque façon? Dans l'affirmative, de quelle façon?

Nous en sommes maintenant à la fin de la discussion. 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

MODERATOR:

- Rappelez les participants que leur paiement de l'incitatif sera virée électroniquement par le recruteur.
- AU BESOIN: Le paiement de l'incitatif peut être un revenu imposable; ils devront le confirmer sur le site web de l'Agence.

2.3.2 Contribuables – Observation

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 QUÉBEC, 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.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- Des représentants de l'Agence qui participent à ce projet observeront en personne la séance de ce soir.
 - Objectif : Superviser le processus de recherche et voir directement vos réactions. Les représentants ne connaissent que vos prénoms.

→ Des questions?

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

Opinions générales [25 minutes]

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

1. 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...

2. Lorsque vous pensez à l'Agence, quelle est la première chose qui vous vient à l'esprit et pourquoi?
 - SUGGESTION, SI NÉCESSAIRE : juste, digne de confiance, transparente, utile, intimidante.
3. Maintenant, 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.

4. 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]. Qu'en est-il en tant qu'employeur?
5. Peu importe la façon dont vous vous sentez à l'égard de l'Agence, qu'est-ce que l'Agence fait bien?
6. 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?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

7. [SI LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION A ÉTÉ MENTIONNÉE, AJOUTEZ UN PRÉAMBULE S'IL Y A LIEU : Certains d'entre vous ont évoqué les délais de réponse ou les retards dans les réponses.] En repensant à vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) au cours des dernières années, y a-t-il eu des moments où la réponse de l'Agence a été plus lente que vous ne l'aviez prévu? SI OUI : Comment cela vous a-t-il fait sentir lors de cette interaction? NE PAS APPROFONDIR; ON VEUT SEULEMENT DES RÉPONSES SPONTANÉES.
8. Pensez-vous que la rapidité d'exécution influence votre opinion quant à l'équité de l'ARC? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - Si l'ARC offre le service rapidement, êtes-vous plus susceptible de considérer ses processus comme équitables?
 - Si les délais de réponse sont lents, êtes-vous moins susceptible de considérer ses processus comme équitables, même si le résultat est raisonnable?
9. Dans quelle mesure estimez-vous que l'Agence est digne de confiance? Pourquoi?
10. Lorsque vous recevez de l'information de l'ARC, avez-vous confiance en son exactitude? Est-ce que [CHANGEZ L'ORDRE : vous lui faites confiance par défaut ou remettez en question son exactitude]?
11. Quelle information ou quelles mesures de l'ARC renforceraient votre confiance envers l'Agence?
12. Au cours des dernières années, la hausse des fraudes d'identité, des arnaques ou de la désinformation a-t-elle influencé votre confiance envers l'ARC? Dans l'affirmative, de quelle façon?
13. Que pourrait faire l'ARC pour vous rassurer ou renforcer votre confiance face aux arnaques et à la désinformation?

Segment d'observation : 90 minutes

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

Observation fiscale [25 minutes]

14. 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]
 - Est-ce juste qu'un système soit structuré de façon à ce que les gens se conforment volontairement?
15. Est-ce que quelqu'un peut donner un exemple de fraude fiscale? Y en a-t-il d'autres?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

16. 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?
17. 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?
18. En pensant à votre situation fiscale :
- Qui produit ses propres déclarations de revenus? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES] Question pour tous : à quel point êtes-vous confiant que votre déclaration de revenus annuelle est exacte? LAISSEZ TOUT LE MONDE RÉPONDRE, MAIS CONCENTREZ-VOUS SUR CEUX QUI PRODUISENT LEUR PROPRE DÉCLARATION DE REVENUS.
 - Y a-t-il des défis ou des obstacles pour produire votre déclaration de revenus à temps chaque année? Si oui, lesquels? SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ :
 - ⇒ Qu'en est-il des considérations financières? Sont-elles un obstacle à la conformité?
 - ⇒ Qu'en est-il des répercussions émotionnelles? ÉCOUTEZ LES DIFFÉRENCES PAR ÉTAPE : AVANT LA PRODUCTION, PRODUCTION, PÉRIODE DE COTISATION, APRÈS LA COTISATION.
 - Y a-t-il quelque chose qui pourrait faciliter le respect de vos obligations fiscales? ATTENDEZ LES COMMENTAIRES SPONTANÉS, PUIS APPROFONDISSEZ : Ce qui suit serait-il utile...?
 - ⇒ rappels de l'ARC de commencer à préparer vos documents fiscaux?
 - ⇒ renseignements annuels sur les mesures que vous devez prendre pour produire votre déclaration de revenus?
 - ⇒ options de plans de paiement; calculatrices pour « et si je ne peux pas payer »?
 - Y a-t-il quelque chose qui vous rendrait fier d'avoir produit votre déclaration de revenus, et pas seulement soulagé?
19. Si l'ARC ne pouvait faire que deux choses cette année pour éduquer les Canadiens sur l'observation fiscale, lesquelles devraient-elles être?
20. 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, la situation financière de la personne? Cela change-t-il quelque chose si c'est une dette impayée?
21. L'ARC adapte son approche aux circonstances des individus. 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

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

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 et l'exécution [30 minutes]

22. 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.

23. Croyez-vous que l'Agence traite tout le monde de façon juste lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations fiscales? Veuillez préciser. Pourquoi/Pourquoi pas?

24. 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?

25. 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,

26. 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.

27. 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.

28. Les mesures d'exécution prises par l'ARC ne commencent pas automatiquement par les vérifications. Est-ce que quelqu'un sait de quels autres types d'interventions l'ARC dispose en matière d'exécution?

- APPROFONDIR : avis et rappels (par exemple, rappels d'acomptes provisionnels), revues du traitement (par exemple, demandes de documents justificatifs), lettres de mise en demeure de produire, observation assistée)

Comme je l'ai mentionné au début de la soirée, l'ARC est aussi responsable de verser les prestations aux Canadiens admissibles.

29. Quel devrait être le rôle de l'ARC en matière de fraude liée aux prestations? APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE : détecter, enquêter, poursuivre? Est-ce que quelqu'un connaît la ligne de

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

signalement pour signaler une fraude liée aux prestations présumée? [DÉNOMBREMENT DES MAINS LEVÉES]

Économie clandestine et l'évasion fiscale [15 minutes]

Passons à une autre question.

30. Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit lorsque vous entendez l'expression « l'économie clandestine »? Pouvez-vous donner des exemples de ce que cela comprend?

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

31. 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...

32. 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 »?

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

Utilisation de l'IA pour l'évaluation des risques [15 minutes]

34. Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand vous entendez que l'ARC envisage d'utiliser l'IA pour aider à évaluer les risques et établir l'ordre de priorité des dossiers aux fins de révision humaine?

- Que pensez-vous de l'utilisation de l'IA de cette façon?

35. L'utilisation de l'IA dans l'évaluation des risques soulève-t-elle des préoccupations quant à l'équité? Pourquoi ou pourquoi pas?

36. Que devrait faire l'ARC pour instaurer la confiance quant à l'utilisation de l'IA à ces fins?

37. Quelle est l'importance de la transparence quant à la façon dont l'IA décide quels fichiers doivent être traités en priorité par les vérificateurs et les agents de recouvrement?

38. Selon vous, l'IA devrait-elle prendre ces décisions seule, ou doit-elle toujours soutenir — sans remplacer — le jugement humain?

39. Pensez-vous que l'utilisation de l'IA par l'ARC rendrait le régime fiscal plus ou moins équitable aux yeux des contribuables? Pourquoi?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Conclusion

Avant de conclure la discussion de ce soir, j'ai une dernière question : votre opinion sur l'ARC en tant qu'employeur potentiel a-t-elle changé d'une quelconque façon? Dans l'affirmative, de quelle façon?

Je n'ai pas d'autres questions à vous poser. 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.

MODERATOR:

- Rappelez les participants que leur paiement de l'incitatif sera virée électroniquement par le recruteur.
- AU BESOIN: Le paiement de l'incitatif peut être un revenu imposable; ils devront le confirmer sur le site web de l'Agence.

2.3.3 PME & Intermédiaires Fiscaux – ServiceIntroduction [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 GROUPE DE QUÉBEC, 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.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

→ 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.

Opinions générales [30 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, RAPPELÉZ 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.

1. 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 répondiez 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.
2. Quelle est votre impression générale de l'Agence? Est-ce que c'est positive, négative ou dans le milieu et pourquoi?
3. 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

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

4. Comment termineriez-vous la phrase suivante : « L'Agence a la réputation d'être... ». Pourquoi?
 - DEMANDEZ DES RAISONS ET DES EXEMPLES.
5. 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?
6. [SI LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION A ÉTÉ MENTIONNÉE, AJOUTEZ UN PRÉAMBULE S'IL Y A LIEU : Certains d'entre vous ont évoqué les délais de réponse ou les retards dans les réponses.] En repensant à vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) au cours des dernières années, y a-t-il eu des moments où la réponse de l'Agence a été plus lente que vous ne l'aviez prévu? SI OUI : Comment cela vous a-t-il fait sentir lors de cette interaction? NE PAS APPROFONDIR; ON VEUT SEULEMENT DES RÉPONSES SPONTANÉES.
7. Pensez-vous que la rapidité d'exécution influence votre opinion quant à l'équité de l'ARC? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - Si l'ARC offre le service rapidement, êtes-vous plus susceptible de considérer ses processus comme équitables?
 - Si les délais de réponse sont lents, êtes-vous moins susceptible de considérer ses processus comme équitables, même si le résultat est raisonnable?
8. Dans quelle mesure estimez-vous que l'Agence est digne de confiance? Pourquoi?
9. Au cours des dernières années, la hausse des fraudes d'identité, des arnaques ou de la désinformation a-t-elle influencé votre confiance envers l'ARC? Dans l'affirmative, de quelle façon?
10. Que pourrait faire l'ARC pour vous rassurer ou renforcer votre confiance face aux arnaques et à la désinformation?

Segment sur le service : 80 minutes

Production de déclarations de revenus [15 minutes]

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

11. [PME SEULEMENT] 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?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

12. [PME SEULEMENT] 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.
13. [PME SEULEMENT] Quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face en tant que petites entreprises lorsque vous faites affaire avec l'Agence?
14. [IF SEULEMENT] 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?
15. [IF SEULEMENT] 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?
16. [IF SEULEMENT] 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?
17. Qu'est-ce que l'Agence peut faire pour améliorer sa relation avec les petites entreprises?
18. 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
19. 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]?
20. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX SEULEMENT] Récemment, l'ARC a constaté une baisse de satisfaction envers le service *Représenter un client* lors de son enquête annuelle. D'après votre expérience avec le service Représenter un client, qu'est-ce qui, selon vous, pourrait expliquer la baisse de satisfaction?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

Expériences liées au service [25 minutes]

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

21. Comment communiquez-vous généralement avec l'Agence?

- APPROFONDIR : Vérifiez-vous habituellement d'abord ce que vous pouvez faire vous-même en ligne, ou préférez-vous appeler l'ARC tout de suite? Pourquoi?

22. Si vous aviez le choix, quelle serait votre façon préférée d'interagir avec l'Agence? Pourquoi?

23. 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]?

24. [PME SEULEMENT] Quels types de tâches ou de services seriez-vous à l'aise de faire vous-même en ligne?

25. [PME SEULEMENT] Dans quelles situations préféreriez-vous encore parler à une personne au centre d'appels?

26. [PME SEULEMENT] Qu'est-ce qui vous rendrait plus enclin à utiliser des options de libre-service numérique à l'avenir?

27. 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?

- 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...

28. 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.

29. 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.

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

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

31. 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?
32. L'ARC, comme d'autres ministères et agences, est invitée à réduire ses dépenses. D'après vous, quelles répercussions auront les réductions des dépenses sur le service que vous recevez de l'ARC?
 - APPROFONDIR : Pensez-vous que la rapidité du service sera affectée? De quelle façon?
33. Quels aspects du service vous attendriez-vous à ce qu'ils demeurent inchangés, même si les budgets sont réduits?
34. Quelles sont vos attentes quant à la prestation du service à l'avenir? Pensez-vous que votre utilisation des différents canaux de service changera au cours des prochaines années?

Protection des renseignements personnels [20 minutes]

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

35. Croyez-vous que [PME : vos renseignements d'entreprise/IF : les renseignements d'entreprise de vos clients] sont en sécurité avec l'Agence? EN CAS DE DOUTES : Quelles préoccupations ou quelles questions avez-vous?
36. Votre confiance concernant cela a-t-elle changé au fil des années? Pourquoi/Pourquoi pas?
37. 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 multifacteur, les alertes de compte [les avis par courriel].

38. [AU BESOIN : l'authentification multifacteur est obligatoire pour ceux qui souhaitent utiliser un compte de l'ARC.] Que pensez-vous de l'obligation d'avoir recours à l'authentification multifacteur pour utiliser les services en ligne de l'ARC?
APPROFONDIR : La sécurité supplémentaire justifie-t-elle l'effort supplémentaire nécessaire pour se connecter?
39. Quelles hésitations, s'il y a lieu, avez-vous à propos de l'utilisation de l'authentification multifacteur?
40. 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?
41. [PME SEULEMENT] 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?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

42. 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?

Autres enjeux [10 minutes]

Changement de sujet,

43. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX SEULEMENT] Récemment, on observe une augmentation de l'utilisation par les contribuables des programmes de recours de l'ARC, tels que les demandes d'équité et les oppositions. Selon vous, pourquoi est-ce le cas?

- APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE : une meilleure sensibilisation à ces programmes, la complexité du système fiscal canadien, l'introduction de nouveaux crédits d'impôt, l'évolution des exigences fiscales, les avis de cotisation peu clairs, les temps économiques difficiles, la possibilité de déposer ces demandes en ligne.

NOTE DE L'ANIMATEUR : Les demandes d'équité et les oppositions sont des demandes officielles déposées auprès de l'ARC pour obtenir un allègement des pénalités ou intérêts liés à l'impôt (équité) ou pour un examen de l'exactitude du montant de l'impôt imposé (oppositions).

44. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX SEULEMENT] Pensez-vous que ces moyens de recours font en sorte que les contribuables se sentent entendus par l'ARC? Pourquoi ou pourquoi pas? Le fait que ces moyens sont offerts augmente-t-il la confiance envers l'ARC?

45. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX SEULEMENT] D'après votre expérience, que savent les contribuables sur le processus de dépôt d'un avis d'objection? Sont-ils au courant des différentes étapes qu'on attend d'eux et de leurs responsabilités avant de pouvoir déposer un avis d'opposition?

- APPROFONDIR : lacunes en matière de connaissances

Maintenant, j'aimerais vous poser des questions sur les renseignements que l'ARC met à la disposition des [PME : entreprises/intermédiaires fiscaux : fiscalistes] pour les aider.

46. [PME SEULEMENT] Quelles ressources documentaires, s'il y a lieu, avez-vous utilisées dans votre rôle de décideur pour une petite entreprise?

- APPROFONDIR SI NÉCESSAIRE : guides thématiques (par exemple, sur les dépenses d'emploi, les dépenses d'entreprise, la TPS/TVH, etc.), les bulletins d'interprétation et les folios, les renseignements sur le site Web de l'ARC pour les entreprises, etc.

47. Comment décririez-vous la qualité des [PME : ressources documentaires/intermédiaires fiscaux : publications et renseignements techniques] de l'ARC?

48. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX SEULEMENT] L'ARC tente de simplifier ses publications et ses guides tout en fournissant des renseignements techniques précis relatifs à la politique fiscale. L'ARC trouve-t-elle le bon équilibre entre clarté et exactitude technique? Sinon, qu'est-ce qui a le plus besoin d'amélioration?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

49. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX SEULEMENT] En réfléchissant à des situations complexes avec des clients, est-il facile ou difficile de trouver des réponses claires de la part de l'ARC? Pourquoi?
- APPROFONDIR : Qu'est-ce qui a bien fonctionné pour obtenir des réponses, et où sont les principales lacunes?
50. L'ARC fait-elle assez pour encourager la conformité? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?
51. [INTERMÉDIAIRES FISCAUX SEULEMENT] Récemment, on a constaté une augmentation du recours des contribuables aux programmes de recours de l'ARC, comme les demandes d'équité et les objections. À votre avis, pourquoi ?

Intelligence artificielle et modernisation [20 minutes]

Maintenant, j'aimerais parler de l'intelligence artificielle, ou IA.

52. Pour commencer, à quel point êtes-vous familier avec l'utilisation des outils ou technologies d'IA? Diriez-vous que vous êtes très familier, un peu familier, ou pas très familier?
53. Est-ce que votre [entreprise/société] utilise actuellement l'IA d'une quelconque façon?
- DANS L'AFFIRMATIVE : Pouvez-vous décrire comment vous l'utilisez et quelle a été votre expérience jusqu'à présent?
 - DANS LA NÉGATIVE : Pensez-vous à l'utiliser, ou pourquoi pas?
54. Quels sont, selon vous, les principaux avantages de l'utilisation de l'IA [en affaires/dans votre travail]?
55. Quels sont, selon vous, les principaux risques?
56. [PME SEULEMENT] À quel point êtes-vous à l'aise avec l'idée que l'IA prenne des décisions importantes ayant une incidence sur votre entreprise?
57. Dans le cadre de ses efforts visant d'être une organisation efficace et réactive, l'Agence adopte des processus modernes et de nouvelles technologies. Comment l'ARC pourrait-elle utiliser l'IA pour rendre ses activités plus efficaces? ATTENDEZ LES RÉPONSES SPONTANÉES, PUIS APPROFONDISSEZ : Qu'en est-il de démasquer les fraudeurs fiscaux, d'offrir des services aux Canadiens, d'améliorer les activités?
58. Si l'ARC utilisait l'IA, cela rendrait-il l'Agence plus ou moins équitable, ou cela n'aurait-il aucun effet?
59. Avez-vous personnellement vécu des expériences où vous soupçonniez ou saviez que l'IA était utilisée par l'ARC? Quelle incidence cela a-t-il eue sur votre confiance ou votre satisfaction?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

60. Y a-t-il des risques particuliers qui vous inquiètent, ou avez-vous des préoccupations, quant à l'utilisation de l'IA par l'ARC? APPROFONDIR, SI NÉCESSAIRE : vie privée, erreurs, biais, manque de jugement humain.
61. D'un autre côté, quels avantages voyez-vous à l'utilisation de l'IA par l'ARC? APPROFONDIR, SI NÉCESSAIRE : qualité et rapidité de l'information et du traitement, exactitude, innovation, réduction des coûts.
2. [IF SEULEMENT] SI PAS ADDRESSÉ Pensez-vous que l'intelligence artificielle améliorera la rapidité et l'exactitude des services et des produits de l'Agence pour les clients opérationnels?
62. Idéalement, comment l'ARC devrait-elle équilibrer l'utilisation de l'IA avec le jugement humain lors de la prestation de services aux Canadiens?
- APPROFONDIR : Quel est l'équilibre approprié entre l'utilisation de l'IA et la prise de décision humaine?
63. [PME SEULEMENT] Si l'ARC avait un outil d'IA pour aider à la préparation fiscale des entreprises, dans quelle mesure feriez-vous confiance à l'information qu'elle fournit? Pourquoi?
64. 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.
65. Pour ceux qui pensent que c'est une mauvaise idée, ou qui sont indécis, y a-t-il quelque chose que l'ARC pourrait faire pour vous rassurer que son utilisation de l'IA serait responsable et digne de confiance?

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.

MODERATOR:

- Rappelez les participants que leur paiement de l'incitatif sera virée électroniquement par le recruteur.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

- AU BESOIN: Le paiement de l'incitatif peut être un revenu imposable; ils devront le confirmer sur le site web de l'Agence.

2.3.4 PME & Intermédiaires Fiscaux – Observation

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 QUÉBEC, 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.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

→ Des questions?

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

Opinions générales [30 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.

1. 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 répondiez 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.
2. Quelle est votre impression générale de l'Agence? Est-ce que c'est positive, négative ou dans le milieu et pourquoi?
3. Peu importe la façon dont vous vous sentez à l'égard de l'Agence, qu'est-ce que l'Agence fait bien?

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

4. Comment termineriez-vous la phrase suivante : « L'Agence a la réputation d'être... ». Pourquoi?
 - DEMANDEZ DES RAISONS ET DES EXEMPLES.
5. 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?
6. [SI LA RAPIDITÉ D'EXÉCUTION A ÉTÉ MENTIONNÉE, AJOUTEZ UN PRÉAMBULE S'IL Y A LIEU : Certains d'entre vous ont évoqué les délais de réponse ou les retards dans les réponses.] En repensant à vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) au cours des dernières années, y a-t-il eu des moments où la réponse de l'Agence a été plus lente que vous ne l'aviez prévu? SI OUI : Comment cela vous a-t-il fait sentir lors de cette interaction? NE PAS APPROFONDIR; ON VEUT SEULEMENT DES RÉPONSES SPONTANÉES.

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

7. Pensez-vous que la rapidité d'exécution influence votre opinion quant à l'équité de l'ARC? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - a) Si l'ARC offre le service rapidement, êtes-vous plus susceptible de considérer ses processus comme équitables?
 - b) Si les délais de réponse sont lents, êtes-vous moins susceptible de considérer ses processus comme équitables, même si le résultat est raisonnable?
8. Dans quelle mesure estimez-vous que l'Agence est digne de confiance? Pourquoi?
9. Au cours des dernières années, la hausse des fraudes d'identité, des arnaques ou de la désinformation a-t-elle influencé votre confiance envers l'ARC? Dans l'affirmative, de quelle façon?
10. Que pourrait faire l'ARC pour vous rassurer ou renforcer votre confiance face aux arnaques et à la désinformation?

Segment sure l'observation : 80 minutesObservation fiscale [20 minutes]

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

Observation fiscale [25 minutes]

11. 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
12. Qu'est-ce que signifie pour vous l'expression « observation » dans le contexte du régime fiscal du Canada?

Passons maintenant à l'Agence :

13. 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.
14. En ce qui concerne l'information sur les obligations fiscales des entreprises, quelle rôle l'ARC devrait-elle jouer, selon vous, pour les soutenir? ATTENDEZ LES RÉPONSES ET POSEZ LA QUESTION: Son rôle devrait-il être plus sur l'éducation, l'orientation ou l'exécution?
15. Qu'est-ce qui manque en ce moment que l'ARC pourrait fournir? Pouvez-vous nous donner un exemple du type de soutien qui serait le plus utile pour [PME : vous/intermédiaires fiscaux : les entreprises]?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

16. 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?
17. 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?
18. 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]

19. 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?
20. Croyez-vous que l'Agence traite tout le monde de façon juste lorsqu'il s'agit de régler les cas d'inobservation en ce qui concerne le respect des obligations fiscales? Pourquoi/Pourquoi pas?
21. 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?
22. 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 [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.
23. 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?
24. 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?
25. 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?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

26. [IF SEULEMENT] 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.

27. 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.

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

29. 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?

30. 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 »?

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

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

Utilisation de l'IA pour les évaluations des risques [20 minutes]

ANIMATEUR : SI NÉCESSAIRE, RAPPELEZ AUX PARTICIPANTS QUE NOUS SOMMES INTÉRESSÉS PAR LEURS OPINIONS CONCERNANT LEURS PRATIQUES COMMERCIALES.

33. Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit quand vous entendez que l'ARC envisage d'utiliser l'IA pour aider à évaluer les risques et établir l'ordre de priorité des dossiers aux fins de révision humaine?

- Que pensez-vous de l'utilisation de l'IA de cette façon?

NON CLASSIFIÉ

Recherche d'entreprise annuelle 2023-2024

34. L'utilisation de l'IA dans l'évaluation des risques soulève-t-elle des préoccupations quant à l'équité? Pourquoi ou pourquoi pas?
35. Que devrait faire l'ARC pour instaurer la confiance quant à l'utilisation de l'IA à ces fins?
36. Quelle est l'importance de la transparence quant à la façon dont l'IA décide quels fichiers doivent être traités en priorité par les vérificateurs et les agents de recouvrement?
37. Selon vous, l'IA devrait-elle prendre ces décisions seule, ou doit-elle toujours soutenir — sans remplacer — le jugement humain?
38. Comment les contribuables se sentiraient-ils s'ils savaient que l'IA est utilisée pour signaler leur dossier aux fins d'examen?
39. Pensez-vous que l'utilisation de l'IA par l'ARC rendrait le régime fiscal plus ou moins équitable aux yeux des contribuables? Pourquoi?

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.

MODERATOR:

- Rappelez les participants que leur paiement de l'incitatif sera virée électroniquement par le recruteur.
- AU BESOIN: Le paiement de l'incitatif peut être un revenu imposable; ils devront le confirmer sur le site web de l'Agence.