



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Recherche d'entreprise annuelle 2025-2026 – Phase quantitative

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Quorus Consulting Group Inc.

Numéro de contrat : CW2420149

Montant du contrat (TVH comprise) : 163 385, 91 \$

Date d'octroi du contrat : le 1 octobre 2025

Date de livraison : mars 2026

Numéro d'inscription : POR 023-25

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

This report is also available in English.

Canada

Droit d'auteur

Recherche d'entreprise annuelle de l'ARC de 2025-2026 – phase Quantitative

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada
Nom du fournisseur : Quorus Consulting Group Inc
mars 2026

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une étude qualitative menée par Quorus Consulting Group Inc. au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude quantitative a été menée au moyen de deux phases de collecte de données, d'un sondage téléphonique auprès du grand public, administré entre le 18 novembre et le 15 décembre 2025, et d'un sondage en ligne auprès de petites et moyennes entreprises (PME) et d'intermédiaires fiscaux, administré entre le 18 novembre 2025 et le 19 janvier 2026.

This publication is also available in English under the title : 2025-2026 CRA Annual Corporate Research – Quantitative Phase.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite doit être obtenue au préalable auprès de l'ARC.

Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada par courriel à l'adresse cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

101, promenade du Colonel-By
Ottawa ON K1A 0K2
Canada

Numéro de catalogue : Rv4-126/2026F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-97911-3

Publications connexes

Numéro de catalogue : Rv4-126/2026E-PDF (rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-97910-6

© Sa Majesté le roi du chef du Canada, représenté par le ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2026.



Table des matières

Rapport sommaire	7
But et objectifs de l'étude	7
Populations cibles	8
Méthodologie de recherche	9
Principales constatations.....	10
Résultats détaillés	19
But et objectifs de l'étude	19
Populations cibles	20
Constatations découlant de la recherche quantitative	21
Perceptions de l'Agence.....	21
Population générale.....	21
Confiance envers l'Agence du revenu du Canada	27
Serviabilité de l'Agence	30
Information et protection des renseignements personnels.....	32
Égalité et équité	34
Ouverture et transparence.....	37
Intelligence artificielle	40
Petites et moyennes entreprises (PME).....	41
Perceptions générales.....	41
Confiance envers l'Agence.....	44
Serviabilité de l'Agence	47
Renseignements et protection des renseignements personnels	49
Égalité et équité	51
Ouverture et transparence.....	53
Intelligence artificielle	56
Intermédiaires fiscaux	57
Perceptions générales.....	57

Confiance envers l'Agence du revenu du Canada	60
Serviabilité de l'Agence	62
Information et protection des renseignements personnels.....	65
Égalité et équité	66
Ouverture et transparence	68
Intelligence artificielle	69
Déclarations de revenus.....	71
Population générale	71
Petites et moyennes entreprises	81
Intermédiaires fiscaux	85
Communication avec l'Agence	86
Population Générale.....	86
Interaction au cours des 12 derniers mois	86
Raison de la communication la plus récente	90
Satisfaction à l'égard du service.....	93
Petites et moyennes entreprises (PME).....	98
Interaction au cours des 12 derniers mois	98
Raison de la communication la plus récente	101
Satisfaction à l'égard du service.....	103
Intermédiaires fiscaux	108
Interaction au cours des 12 derniers mois	108
Raison de la communication la plus récente	111
Satisfaction à l'égard du service.....	112
Exécution des services.....	116
Population Générale.....	116
Énoncés sur la prestation de services.....	116
Inscription aux services en ligne	118
Petites et moyennes entreprises (PME).....	120
Confiance sans aide externe	120

Préférences de contact lors des interactions avec l'Agence	121
Confiance à l'égard du règlement des désaccords fiscaux	126
Énoncés sur la prestation de services	129
Inscription aux services en ligne	130
Processus liés à l'impôt des entreprises	133
Utilisation et satisfaction des renseignements fiscaux sur Canada.ca	135
Fardeau en matière de production de déclarations de revenus	138
Intermédiaires fiscaux	140
Préférences de contact lors des interactions avec l'Agence	140
Confiance à l'égard du règlement des désaccords fiscaux	145
Énoncés sur la prestation de services	147
Inscription aux services en ligne	148
Utilisation et satisfaction à l'égard des renseignements fiscaux sur le site Web Canada.ca	150
Fardeau en matière de production de déclarations de revenus	152
Attitudes à l'égard de l'observation fiscale	154
Population Générale	154
Équité	154
Attraper les fraudeurs fiscaux	156
Perceptions de la fraude fiscale	159
Gravité de l'évitement fiscal et de la fraude	164
Petites et moyennes entreprises	169
Équité	169
Attraper les fraudeurs fiscaux	170
Perceptions de la fraude fiscale	177
Gravité de l'évitement fiscal et de la fraude	180
Intermédiaires fiscaux	184
Impôts et services reçus	184
Attraper les fraudeurs fiscaux	185

Gravité de l'évitement fiscal et de la fraude	191
Facteurs clés des cotes de rendement de l'Agence	196
Population générale	197
Modèle de confiance	197
Modèle de service	198
Petites et moyennes entreprises (PME).....	199
Modèle de confiance	199
Modèle de service	200
Intermédiaires fiscaux	201
Modèle de confiance	201
Modèle de service	203
Profil des répondants	204
Population générale	204
Petites et moyennes entreprises (PME).....	211
Intermédiaires fiscaux	217
Méthodologie de recherche	220
Questionnaire de la population générale.....	232
Questionnaire PME / Intermédiaires fiscaux	250

Rapport sommaire

Quorus Consulting Group Inc.

Numéro de contrat : CW2420149

Numéro d'inscription de la ROP : 023-25

Date d'octroi du contrat : le 1 octobre 2025

Coût du contrat : 163 385,91 \$

But et objectifs de l'étude

L'Agence du revenu du Canada mène des recherches annuelles sur la planification stratégique et l'établissement de rapports depuis 2005. La structure de la recherche d'entreprise annuelle (REA) a fait l'objet de diverses modifications au fil des ans afin de refléter les priorités organisationnelles changeantes, les thèmes liés à l'impôt et les changements technologiques. Un examen approfondi supplémentaire de la méthodologie a été réalisé en 2025, et des mises à jour ont été apportées afin de tenir compte de la plus récente évolution des priorités organisationnelles, des enjeux liés à l'impôt et des progrès technologiques. En plus de modifications au contenu, un changement méthodologique a été effectué : le volet de sondage auprès de la population générale passera désormais du mode téléphonique au mode en ligne.

Pour 2025, les objectifs précis de la composante quantitative de la recherche comprenaient les suivants :

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

Les objectifs variés de la recherche comprenaient notamment :

- Comprendre les perceptions et les attitudes de la population, permettant à l'Agence de déterminer des publics cibles en vue de mesures et de communications précises.

- Avoir des constatations sur les données afin de compléter les exercices de planification stratégique de l'Agence et l'analyse interne des tendances de l'opinion du public.
- Utiliser les constatations dans le cadre d'autres initiatives d'établissement de rapports et de suivi d'entreprise, y compris les données nécessaires pour établir l'indice de satisfaction à l'égard du service, l'indice de confiance, ainsi qu'un indicateur de rendement clé concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Populations cibles

Il y avait trois publics cibles :

- **Contribuables particuliers** : Âgés de 18 ans ou plus et ayant résidé au Canada pendant au moins 1 an.
- **Petites et moyennes entreprises (PME)** : Entreprises de moins de 100 employés¹. Les participants comprenaient des décideurs d'entreprise ou des particuliers qui prennent part aux décisions liées aux questions fiscales d'entreprise, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :
 - Président, président-directeur général ou propriétaire;
 - Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur;
 - Comptable;
 - Gestionnaire/agent de la paie;
 - Gestionnaire
 - Commis comptable;
 - Agent financier.
- **Intermédiaires fiscaux** : Travaillant avec des PME clientes relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.

¹Un petit échantillon d'entreprises comptant 100 employés ou plus a été inclus (n= 40).

Méthodologie de recherche

Deux modes de collecte de données ont été utilisés pour effectuer cette recherche :

- Un sondage téléphonique comportant un échantillon aléatoire de 2 591 Canadiens adultes âgés de 18 ans ou plus a été mené du 18 novembre au 15 décembre 2025. Les membres du public cible précis étaient les contribuables particuliers âgés de 18 ans et plus résidant au Canada depuis au moins 1 an (opérationnalisés dans le cadre de cette recherche comme un échantillon de Canadiens adultes résidant presque universellement au Canada depuis au moins 1 an). Des quotas ont été établis par région, par âge et par sexe afin d'assurer un échantillonnage représentatif. Le sondage prenait 14 minutes en moyenne. Un échantillon de 2 591 répondants engendre une marge d'erreur globale de $\pm 1,9$ points de pourcentage, 19 fois sur 20. Étant donné qu'il s'agit d'un échantillonnage probabiliste effectué au moyen d'une approche de collecte de données randomisées, les résultats du sondage sont extrapolables à l'ensemble de la population adulte canadienne. Les résultats pour les sous-groupes ont une plus grande marge d'erreur d'échantillonnage que pour l'échantillon global en raison de leurs plus petites tailles d'échantillon.
- Un sondage en ligne auprès de 801 PME et de 805 intermédiaires fiscaux a été mené du 18 novembre 2025 au 19 janvier 2026. Des quotas en matière de collecte de données ont été établis par région afin d'assurer un échantillonnage représentatif. Le sondage prenait 11 minutes en moyenne. Étant donné que les sondages auprès des PME et des intermédiaires fiscaux étaient des tentatives d'échantillonnage non probabiliste menées au moyen d'un panel de répondants d'entreprises disponibles sur le marché, les résultats de ce sondage ne sont pas statistiquement prévisibles à la population cible, car la méthode d'échantillonnage utilisée ne permet pas de s'assurer que l'échantillon représente la population cible ayant une marge d'erreur d'échantillonnage connue. Les pourcentages déclarés ne peuvent pas être généralisés à un groupe autre que l'échantillon étudié et, par conséquent, aucune conclusion statistique officielle ne peut être tirée d'après les résultats de l'échantillon et la population cible plus large qu'elle peut être censée refléter.

Principales constatations

Perceptions de l'Agence

Perceptions générales

Lorsqu'on a demandé de fournir un classement du rendement du gouvernement du Canada, 18 % des Canadiens ont évalué le rendement global comme bon², passant à 25 % pour les PME interrogées et 29 % pour les intermédiaires fiscaux interrogés. Les classements du rendement étaient légèrement plus élevés pour l'ARC en particulier, avec 21 % des Canadiens évaluant le rendement global comme bon, passant à 27 % pour les PME interrogées et 32 % pour les intermédiaires fiscaux interrogés.

Le classement global parmi la population générale était principalement déterminé par la réactivité lors de la communication (23 %), tandis que le service à la clientèle était un élément clé cité parmi les PME (39 % – mauvais; 27 % – bon) et les intervenants fiscaux (28 % – mauvais; 25 % – bon).

Confiance à l'égard de l'Agence

Parmi chaque public, les répondants étaient les plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'effectif de l'ARC est digne de confiance (35 % – Canadiens; 41 % – PME; 42 % – intermédiaires fiscaux), tandis que l'accord fort était le plus faible lorsqu'on a demandé si l'ARC pouvait être digne de confiance pour faire ce qui est juste (26 % – Canadiens; 34 % – PME; 40 % – intermédiaires fiscaux).

Lors de l'évaluation des cotes d'indice de confiance élevées³, les résultats étaient généralement cohérents pour chaque public (31 % – Canadiens; 30 % – PME; 34 % – intermédiaires fiscaux). Cependant, les cotes moyennes sont passées de 5,9/10 chez les Canadiens à 6,2 pour les PME, et 6,5 pour les intermédiaires fiscaux. La cote combinée de l'indice de confiance pour les trois publics était de 6,2.

Serviabilité de l'Agence

²Tout au long du texte, divers termes sont utilisés pour désigner les cotes positives élevées (bonne, élevée, d'accord, etc.), chacune faisant référence à des cotes de 8 à 10 sur une échelle de dix points, à moins d'indication contraire.

³Le calcul de l'indice de confiance est décrit dans la section des résultats détaillés du rapport.

Parmi chaque public, les répondants étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC facilite le processus de déclaration de revenus⁴ (32 % – Canadiens; 35 % – PME; 41 % – intermédiaires fiscaux), suivi d'un accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est utile (25 % – Canadiens; 34 % – PME; 40 % – intermédiaires fiscaux). Moins de gens s'accordaient à dire que l'ARC garantit que chacun paie sa juste part d'impôts (19 % – Canadiens; 30 % – PME; 40 % – intermédiaires fiscaux).

Information et protection des renseignements personnels

Les répondants étaient tout aussi susceptibles de déclarer une grande confiance envers l'ARC lorsqu'il s'agissait de traiter correctement les renseignements⁵ (42 % – Canadiens; 48 % – PME; 47 % – intermédiaires fiscaux) puisqu'ils estimaient qu'elle garde leurs renseignements personnels en sécurité (41 % – Canadiens; 49 % – PME; 51 % – intermédiaires fiscaux).

Égalité et équité

Parmi chaque public, les répondants étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel ceux reconnus coupables de fraude fiscale devraient faire face à des pénalités égales, peu importe qui ils sont (60 % – Canadiens; 62 % – PME; 58 % – intermédiaires fiscaux), suivi d'un accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC suppose que les contribuables déclarent leurs impôts avec exactitude à moins qu'il n'y ait preuve du contraire (43 % – Canadiens; 56 % – PME; 51 % – intermédiaires fiscaux).

Une proportion moins élevée était d'accord avec les énoncés selon lesquels l'ARC traite les contribuables équitablement (24 % – Canadiens; 33 % – PME; 40 % – intermédiaires fiscaux) et qu'elle décide équitablement quelles déclarations de revenus doivent faire l'objet d'une vérification (17 % – Canadiens; 32 % – PME; 42 % – intermédiaires fiscaux). Près d'un tiers des Canadiens (32 %) n'étaient pas certains de l'équité de l'ARC dans la décision des déclarations de revenus qui doivent faire l'objet d'une vérification, ce qui suggère l'existence d'un écart de connaissances et des occasions pour des stratégies de communication.

Ouverture et transparence

L'accord était tout aussi fort lorsque l'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (32 % – Canadiens; 41 % – PME; 46 % – intermédiaires fiscaux) puisqu'ils croient que l'ARC

⁴Canadiens : faire mes impôts; PME : déclaration de revenus de mon entreprise; intermédiaires fiscaux : déclaration de revenus des entreprises.

⁵Canadians: my personal information; SMEs: my business information; TIs: my business clients' information.

soutient le fait de rendre accessible pour tous les produits gouvernementaux et les services à la clientèle (29 % – Canadiens; 42 % – PME; 42 % – intermédiaires fiscaux).

Une proportion moins élevée était d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente quant à la manière dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir des impôts (11 % – Canadiens; 23 % – PME; 36 % – intermédiaires fiscaux).

Intelligence artificielle

Lorsqu'on leur a demandé de faire part de leur niveau de confiance dans l'exactitude des renseignements fiscaux qu'un outil d'intelligence artificielle développé par l'ARC fournirait, 12 % des Canadiens ont exprimé un haut niveau de confiance, passant à 24 % des PME et 35 % des intermédiaires fiscaux.

Déclarations de revenus

Plus de neuf Canadiens sur dix (94 %) ont indiqué avoir envoyé une déclaration de revenus des particuliers au cours de la dernière année, et 58 % ont reçu de l'aide pour la remplir (dont 83 % ont cherché de l'aide auprès d'un professionnel; 13 % d'amis ou de leur famille). La plupart des déclarants (87 %) ont produit leur déclaration de revenus en ligne, tandis que 4 % l'ont produit par la poste. Peu de Canadiens qui ont produit eux-mêmes leur déclaration de revenus (12 %) ont indiqué qu'ils seraient susceptibles de se fier aux réponses générées par l'intelligence artificielle (IA) pour les recherches en ligne sur des renseignements fiscaux.

Les PME canadiennes étaient les plus susceptibles d'utiliser une combinaison de services internes et externes pour produire leurs déclarations de revenus d'entreprise (39 %), suivies exclusivement des services externes (33 %), tandis que 27 % utilisaient exclusivement des ressources internes. En ce qui concerne la planification fiscale, 37 % ont utilisé une approche combinée, 34 % ont utilisé exclusivement des ressources internes, tandis que 26 % ont utilisé exclusivement des services externes.

Environ la moitié des répondants de chaque public étaient très satisfaits de leur dernière expérience de déclaration de revenus (50 % – Canadiens; 55 % – PME; 48 % – intermédiaires fiscaux). Près de trois Canadiens sur cinq (57 %) étaient fermement d'accord avec l'énoncé selon lequel ils ont confiance en leur capacité à remplir correctement leurs déclarations de revenus.

Interaction avec l'ARC

Interaction au cours des 12 derniers mois

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient eu une interaction directe avec l'ARC au cours des 12 derniers mois, 44 % des Canadiens ont indiqué que oui, passant à 56 % pour les PME et 75 %

pour les intermédiaires fiscaux. Parmi chaque public, les répondants étaient plus susceptibles d'avoir interagi par téléphone (50 % – Canadiens; 48 % – PME; 50 % – intermédiaires fiscaux), suivis par l'interaction par l'intermédiaire du portail fiscal sécurisé de l'ARC⁶ (32 % – Canadiens; 32 % – PME; 16 % – intermédiaires fiscaux).

Raison de la communication la plus récente

Parmi chaque public, les raisons les plus courantes de la communication étaient liées au portail fiscal sécurisé de l'ARC⁶ (35 % – Canadiens; 37 % – PME; 31 % – intermédiaires fiscaux), suivi d'interactions liées aux déclarations de revenus produites⁷ (31 % – Canadiens; 33 % – PME; 27 % – intermédiaires fiscaux).

Satisfaction à l'égard du service

Parmi ceux qui ont interagi avec l'ARC au cours des 12 derniers mois, parmi les déclarations liées au service présentées, les répondants étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés selon lesquels le représentant de l'ARC était courtois (61 % – Canadiens; 69 % – PME; 58 % – intermédiaires fiscaux) et professionnel (58 % – Canadiens; 65 % – PME; 59 % – intermédiaires fiscaux).

Les niveaux d'accord étaient les plus faibles lorsqu'on a demandé si le service était rapide (36 % – Canadiens; 42 % – PME; 46 % – intermédiaires fiscaux) et facile d'accès (34 % – Canadiens; 43 % – PME; 47 % – intermédiaires fiscaux).

Lors de l'évaluation des cotes d'indice élevées de satisfaction par rapport au service, les résultats étaient identiques pour chaque public (42 % accordant respectivement des cotes d'accord élevées). Cependant, les cotes moyennes sont passées de 6,5 chez les Canadiens à 7,1 pour les PME, et 7,0 pour les intermédiaires fiscaux. La cote combinée de l'indice de satisfaction à l'égard du service pour les trois publics était de 6,9.

Lorsqu'on a demandé si l'ARC avait répondu avec succès à leurs besoins lors de leur plus récente interaction, 69 % des Canadiens estimaient avoir obtenu ce dont ils avaient besoin, augmentant à 77 % pour les PME et 83 % pour les intermédiaires fiscaux.

En comparant le service à la clientèle de l'ARC à celui des institutions financières, 43 % des Canadiens, 49 % des PME et 48 % des intermédiaires fiscaux ont trouvé que le service de l'ARC est à peu près identique. Moins de répondants estimaient que l'ARC offrait un meilleur service en comparaison (14 % – Canadiens; 19 % – PME; 33 % – intermédiaires fiscaux).

⁶ Canadiens: My Account; SMEs: My Business Account; TIs: Represent a Client.

⁷ Canadiens: personal income tax; SMEs: business taxes; TIs: business taxes.

Prestation de services

Confiance sans aide extérieure

Lorsqu'on leur a demandé de faire part de leur niveau de confiance dans la capacité de leur entreprise à gérer leurs déclarations de revenus sans aide extérieure, plus d'un quart des PME (27 %) ont exprimé un haut niveau de confiance, tandis que 41 % ont exprimé un faible niveau de confiance (cote de 1 à 3).

Préférences de contact lors des interactions avec l'Agence

Lorsqu'ils ont besoin de renseignements de base de la part de l'ARC, les méthodes de communication préférées consistaient à consulter les pages sur l'impôt de Canada.ca (45 % pour les PME et 31 % pour les intermédiaires fiscaux) et à communiquer avec l'ARC par téléphone (16 % pour les PME et 21 % pour les intermédiaires fiscaux).

Lorsque des précisions sont nécessaires sur les renseignements envoyés par l'ARC, le téléphone a été choisi comme moyen le plus privilégié pour les deux publics : 46 % pour les PME et 40 % pour les intermédiaires fiscaux.

Le téléphone est de nouveau le grand favori si de l'aide était requise pour une question fiscale personnelle (43 % pour les PME et 38 % pour les intermédiaires fiscaux).

Confiance à l'égard du règlement des désaccords fiscaux

Lorsqu'on leur a demandé à quel point ils se sentaient sûrs que tout désaccord potentiel avec l'ARC serait réglé, 33 % des PME étaient très confiantes, augmentant à 42 % pour les intermédiaires fiscaux.

De plus, 34 % des PME étaient très sûres que le processus de l'ARC serait mené de manière équitable en cas de désaccord par rapport à leurs déclarations de revenus d'entreprise, comparativement à 46 % des intermédiaires fiscaux.

Services

Prestation

Parmi chaque public, les répondants étaient plus susceptibles d'être tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel ils pouvaient, en communiquant avec l'ARC par téléphone, obtenir le service dans la langue officielle de leur choix (65 % – Canadiens; 72 % – PME; 62 % – intermédiaires fiscaux).

Une proportion moins élevée des répondants avait répondu par l'affirmative lorsqu'on leur a demandé s'ils savaient comment accéder aux prestations et crédits fiscaux auxquels ils ont droit⁸ : 29 % des Canadiens le savaient, et cette proportion augmentait à 38 % pour les PME et à 55 % pour les intermédiaires fiscaux.

En ce qui concerne les services offerts par l'ARC, l'accord était plus élevé par rapport au fait que l'ARC offre des services en ligne répondant à leurs besoins (39 % pour les PME et 50 % pour les intermédiaires fiscaux), avec un accord légèrement plus faible par rapport au fait de se sentir bien informé des services offerts par l'ARC (37 % pour les PME et 47 % pour les intermédiaires fiscaux).

Inscription aux services en ligne

Plus de quatre Canadiens sur cinq sondés (82 %) ont indiqué qu'ils sont inscrits au service Mon dossier de l'Agence. Parmi les entreprises, 72 % ont indiqué être inscrites au service Mon dossier d'entreprise de l'Agence. Parmi les intermédiaires fiscaux, 72 % étaient inscrits au service en ligne Représenter un client de l'Agence.

Processus liés à l'impôt des entreprises

Plus des deux cinquièmes des PME (43 %) avaient du personnel dédié pour traiter avec l'ARC au nom de l'organisation.

Utilisation et satisfaction des renseignements fiscaux sur Canada.ca

Des proportions importantes parmi les segments des PME (80 %) et des intermédiaires fiscaux (89 %) avaient déjà visité le site Web Canada.ca pour obtenir des renseignements fiscaux. Environ la moitié des répondants étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel le site Web leur fournissait les renseignements dont ils avaient besoin (47 % – PME; 52 % – intermédiaires fiscaux), et un peu moins ont estimé que les renseignements étaient faciles à comprendre (41 % – PME; 49 % – intermédiaires fiscaux) et facile à trouver (36 % – PME; 50 % – intermédiaires fiscaux).

Fardeau en matière de production de déclarations de revenus

Plus d'un tiers des répondants étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel ils avaient passé moins de temps à chercher des renseignements pour faire face aux obligations fiscales commerciales au cours de la dernière année (35 % – PME; 38 % – intermédiaires fiscaux). Les PME étaient moins susceptibles d'être d'accord avec les énoncés selon lesquels l'ARC tient compte de leurs besoins lorsqu'elle élabore des nouveaux produits et des services (30 % par

⁸ Canadians: they are entitled to; SMEs: their business is entitled to; TIs: their clients are entitled to.

rapport à 43 % des intermédiaires fiscaux) et que les nouveaux produits et services répondent aux impératifs liés aux affaires (29 % par rapport à 40 % des intermédiaires fiscaux).

Environ un quart des répondants ont indiqué que le respect de leurs obligations fiscales d'entreprise⁹ était très lourd (25 % pour les PME et 28 % pour les intermédiaires fiscaux).

Attitudes à l'égard de l'observation fiscale

Équité

La plupart des répondants croyaient que les Canadiens¹⁰ payaient trop d'impôts par rapport aux services reçus des gouvernements (64 % – Canadiens; 55 % – PME; 49 % – intermédiaires fiscaux).

Attraper les fraudeurs fiscaux

Près d'un tiers des entreprises (31 %) et des intermédiaires fiscaux (30 %) estimaient que la fraude fiscale des entreprises était courante au Canada.

Lorsqu'on a demandé d'évaluer le niveau d'effort déployé par l'ARC pour réduire la fraude fiscale des entreprises au Canada, 43 % des PME ont estimé que l'ARC fournissait les efforts nécessaires, augmentant à 49 % pour les intermédiaires fiscaux. Plus d'un quart des entreprises (27 %) et des intermédiaires fiscaux (28 %) estimaient que l'ARC déployait trop peu d'efforts. À noter, plus d'un quart des entreprises (27 %) et un intermédiaire fiscal sur dix (10 %) ont indiqué ne pas le savoir.

Près d'un Canadien sur cinq estimait très probable que les fraudeurs fiscaux soient détectés par l'ARC (17 %). En ce qui concerne la fraude fiscale des entreprises, environ le tiers des PME estimaient qu'il était très probable que les fraudeurs fiscaux soient détectés (30 %), augmentant à 36 % pour les intermédiaires fiscaux.

Parmi chaque public, la probabilité de signaler les fraudeurs fiscaux augmentait lorsqu'on comparaît une situation impliquant un présumé fraudeur fiscal (17 % – Canadiens; 27 % – PME; 36 % – intermédiaires fiscaux) à une situation où il savait avec certitude qu'il menait des activités de fraude fiscale¹¹ (29 % – Canadiens; 47 % – PME; 44 % – intermédiaires fiscaux).

Perceptions de la fraude fiscale

⁹ SMEs: their business tax filing obligations; TIs: their clients' business tax filing obligations.

¹⁰ SMEs and TIs: Canadian businesses.

¹¹ SMEs and TIs: business tax cheaters.

Lors de l'évaluation d'une série de déclarations liées à la fraude fiscale, les répondants de chaque public étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel la fraude fiscale réduit les fonds disponibles pour les services essentiels¹² (64 % – Canadiens; 61 % – PME; 50 % – intermédiaires fiscaux). Un peu moins de PME et d'intermédiaires fiscaux étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel les entreprises qui ne paient pas d'impôt sur tous les revenus ou qui ne perçoivent pas la TPS ou la TVH bénéficient d'un avantage déloyal (55 % par rapport à 46 % pour les intermédiaires fiscaux). Près d'un tiers des Canadiens (30 %) étaient fermement d'accord avec l'énoncé selon lequel si l'occasion se présentait, la plupart des gens cacheraient leurs revenus pour éviter de payer des impôts.

Parmi la population générale, 72 % des répondants étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel les riches ont plus de facilité à mener des activités de fraude fiscale que les Canadiens de la classe moyenne, tandis que 58 % étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur les contribuables riches et les entreprises.

Gravité de l'évitement fiscal et de la fraude

Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer une série de comportements d'évitement fiscal, les répondants de chaque public étaient les plus susceptibles de considérer que produire de fausses déclarations pour des programmes de prestations fiscales constituait une fraude grave (80 % – Canadiens; 80 % – PME; 64 % – intermédiaires fiscaux).

Lors de l'évaluation d'une série d'efforts de recouvrement de l'évitement fiscal, chaque public était plus susceptible d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel il est important que l'ARC récupère les impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas de revenus ou de biens étrangers imposables (69 % – Canadiens; 63 % – PME; 53 % – intermédiaires fiscaux).

Près des deux tiers des répondants de la population générale étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel il est important que l'ARC communique avec les Canadiens et les informe de leurs obligations fiscales (65 %).

¹² Canadians: income tax cheaters; SMEs and TIs: business tax cheaters.

Attestation de neutralité politique

Par la présente, j'atteste, à titre d'agent principal de Quorus Consulting Group Inc., que les produits livrables respectent entièrement les exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la [Politique sur les communications et l'image de marque fédérale](#) et la [Directive sur la gestion des communications – Annexe C](#).

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rick Nadeau', is written over a light gray, textured rectangular background.

Le 27 mars 2025
Rick Nadeau, Président
Quorus Consulting Group Inc.

Résultats détaillés

But et objectifs de l'étude

Depuis 2005, l'Agence mène tous les ans des recherches par sondage aux fins de planification et d'établissement de rapports stratégiques. La structure de la REA a fait l'objet de diverses modifications au fil des ans afin de refléter les priorités organisationnelles changeantes, les thèmes liés à l'impôt et les changements technologiques. Une revue approfondie supplémentaire de la méthode a été réalisée en 2025, avec des mises à jour reflétant les dernières évolutions des priorités opérationnelles, des thèmes fiscaux et des avancées technologiques. En plus des contenus modifiés, un changement de la méthode a été apporté pour modifier la formule du sondage auprès de la population générale du téléphone vers le numérique à l'avenir.

Pour 2025, les objectifs précis de la composante quantitative de la recherche comprenaient les suivants :

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

Les données fournissent à l'Agence des renseignements généraux et contextuels sur les perceptions du public et des entreprises à l'égard de l'Agence. Avec cette information, l'Agence évaluera des facteurs, comme la confiance et la satisfaction à l'égard de l'Agence, contextualisera d'autres renseignements sur l'étude, transmettra de l'information fondée sur des données probantes pour la prise de décisions stratégiques et fournira des renseignements pour décrire les résultats sur la mobilisation et la gestion de la réputation.

Les autres objectifs de la recherche comprennent les suivants :

- Comprendre les perceptions et les attitudes de la population, permettant à l'Agence de déterminer des publics cibles en vue de mesures et de communications précises.
- Avoir des constatations sur les données afin de compléter les exercices de planification stratégique de l'Agence et l'analyse interne des tendances de l'opinion du public.

- Utiliser les résultats dans le cadre d'autres initiatives d'établissement de rapports et de suivi d'entreprise, y compris les données nécessaires pour remplir l'indice de satisfaction à l'égard du service, l'indice de confiance, ainsi qu'un indicateur de rendement clé concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Populations cibles

Il y avait trois publics cibles :

- **Contribuables particuliers** : Âgés de 18 ans ou plus et ayant résidé au Canada pendant au moins 1 an.
- **Petites et moyennes entreprises (PME)** : Entreprises de moins de 100 employés¹³. Les participants comprenaient les décideurs d'entreprise ou les particuliers qui prennent part aux décisions liées aux questions fiscales de l'entreprise, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Les titres de poste retenus étaient les suivants :
 - Président, président-directeur général ou propriétaire;
 - Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur;
 - Comptable;
 - Gestionnaire/agent de la paie;
 - Gestionnaire
 - Commis comptable;
 - Agent financier;
- **Intermédiaires fiscaux** : Travaillant avec des PME clientes relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Remarques à l'intention du lecteur :

- Tout au long du rapport, les résultats en caractères gras dans les tableaux de données de la population générale indiquent une différence significative sur le plan statistique. Les résultats en caractères gras dans les tableaux de données des entreprises et des intermédiaires fiscaux suggèrent des différences notables, mais ne peuvent pas être considérés comme des différences significatives sur le plan statistique, car le sondage auprès de ces segments n'a pas été mené à l'aide d'un échantillon probabiliste; dans ce cas, il s'agissait d'un panel en ligne disponible sur le marché. Une marge d'erreur ne peut pas être calculée si un échantillon probabiliste n'est pas utilisé et, par

¹³Un petit échantillon d'entreprises comptant 100 employés ou plus a été inclus (n= 16).

conséquent, les différences ne peuvent pas être considérées comme significatives sur le plan statistique.

- Pour la population générale, les résultats pour les sous-groupes ont une plus grande marge d'erreur d'échantillonnage que pour l'échantillon global en raison de leurs plus petites tailles d'échantillon. Parmi tous les publics, les résultats significatifs parmi les tailles d'échantillon de sous-groupes de moins de 25 doivent être pris avec prudence et sont notés tout au long du rapport.
- Le rapport présente des résultats liés à des questions assorties d'une échelle allant de 1 à 10. Pour faciliter la lecture, ces résultats sont regroupés dans trois catégories, soit les résultats positifs (de 8 à 10), les résultats neutres (de 4 à 7) et les résultats négatifs (de 1 à 3). Tout au long du texte, divers termes sont utilisés pour désigner les cotes positives (bonne, élevée, d'accord, etc.), chacune faisant référence à des cotes de 8 à 10, à moins d'indication contraire.

Constatations découlant de la recherche quantitative

Perceptions de l'Agence

Population générale

Perceptions générales

On a d'abord demandé aux Canadiens d'évaluer le rendement global du gouvernement du Canada en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifiait « faible » et 10, « excellent ». Certains répondants (18 %) estimaient que le rendement global est bon (cotes de 8 à 10), tandis qu'une majorité (56 %) des répondants ont attribué des cotes neutres (cotes de 4 à 7). Environ le quart des Canadiens (24 %) ont décrit le rendement global comme étant médiocre (cotes de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote moyenne de 5,3, soit une cote neutre.

Tableau 1. Rendement global du gouvernement du Canada

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 400)

Cote globale	Total (n = 2 591)	Atl. (n = 276)	Qc (n = 562)	Ont./ Nt (n = 886)	Man./ Sask. (n = 183)	Alb./ T.N.-O. (n = 320)	C.-B./ Yn (n = 364)	De 18 à 24 a ns (n = 57)	De 25 à 34 ans (n = 348)	De 35 à 49 ans (n = 626)	De 50 à 64 ans (n = 690)	65 ans ou plus (n = 870)
De 8 à 10 (bonne)	18 %	22 %	14 %	19 %	14 %	16 %	20 %	8 %	8 %	13 %	24 %	27 %
De 4 à 7 (neutre)	56 %	57 %	66 %	51 %	60 %	50 %	56 %	60 %	65 %	55 %	48 %	55 %
De 1 à 3 (mauvaise)	24 %	20 %	16 %	28 %	23 %	34 %	22 %	29 %	22 %	30 %	27 %	17 %
Je ne sais pas	2 %	1 %	3 %	2 %	3 %	<1 %	2 %	3 %	4 %	1 %	1 %	1 %
Moyenne	5,3	5,8	5,6	5,2	5,3	4,8	5,6	4,7	5,2	4,9	5,4	6,0

BG-1. Pour commencer, comment évalueriez-vous le rendement global du gouvernement du Canada dans son ensemble? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et où 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

Les différences notables des sous-groupes en ce qui concerne les cotes de rendement moyennes du gouvernement du Canada comprenaient ce qui suit :

- Les cotes de rendement moyennes étaient plus élevées au Canada atlantique (5,8), au Québec (5,6), en Colombie-Britannique (5,6), au Manitoba ou en Saskatchewan (5,3) et en Ontario (5,2) par rapport aux personnes vivant en Alberta (4,8).
- Les femmes ont attribué une cote moyenne plus élevée que les hommes (5,6 par rapport à 5,1).
- Les personnes âgées de 65 ans ou plus (6,0) ont accordé des cotes plus élevées en moyenne que celles âgées de 18 à 24 ans (4,7), de 25 à 34 ans (5,2), de 35 à 49 ans (4,9) ou de 50 à 64 ans (5,4).
- Les Canadiens ayant fait des études universitaires (5,6) ont attribué des cotes plus élevées que ceux ayant fait des études secondaires (4,8), ou des études dans une école de métiers ou un collège (5,2).
- Les personnes sans handicap ont obtenu des cotes moyennes plus élevées comparativement à celles qui s'identifient comme étant en situation de handicap (5,4 par rapport à 5,0).

- Les répondants non autochtones ont attribué une cote moyenne plus élevée que les répondants autochtones (5,4 par rapport à 4,8).
- Les Canadiens retraités (5,9) étaient plus susceptibles d'évaluer favorablement le gouvernement du Canada comparativement à ceux qui étaient travailleurs indépendants (5,3), ceux qui travaillaient à temps partiel (5,3), à temps plein (5,1) ou aux Canadiens sans emploi (5,1).
- Les cotes étaient plus favorables pour ceux dont la langue officielle principale était le français par rapport à l'anglais (5,6 par rapport à 5,3).
- Les personnes nées à l'extérieur du Canada ont attribué des cotes plus élevées, en moyenne, que celles nées au Canada (5,9 par rapport à 5,3).

On a ensuite demandé aux Canadiens d'évaluer le rendement global de l'Agence en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifiait « faible » et 10, « excellent ». Plus d'un cinquième des répondants (21 %) ont estimé que le rendement de l'Agence est bon (cotes de 8 à 10), tandis que plus de la moitié (53 %) des répondants ont attribué des cotes neutres (cotes de 4 à 7). En revanche, un cinquième des répondants (20 %) ont décrit le rendement global comme étant médiocre (cotes de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote moyenne de 5,6, soit une cote neutre, pour les Canadiens.

Tableau 2. Rendement global de l'Agence

Base : (Population générale) Tous les répondants (n = 2 591)

Cote globale	Total (n = 2 591)	Atl. (n = 276)	Qc (n = 562)	Ont./ Nt (n = 886)	Man./ Sask. (n = 183)	Alb./ T.N.- O. (n = 320)	C.-B./ Yn (n = 364)	De 18 à 24 ans (n = 57)	De 25 à 34 ans (n = 348)	De 35 à 49 ans (n = 626)	De 50 à 64 ans (n = 690)	65 ans ou plus (n = 870)
De 8 à 10 (bonne)	21 %	22 %	23 %	22 %	20 %	16 %	20 %	30 %	20 %	18 %	23 %	21 %
De 4 à 7 (neutre)	53 %	54 %	54 %	50 %	59 %	54 %	58 %	38 %	55 %	53 %	52 %	56 %
De 1 à 3 (mauvais e)	20 %	20 %	16 %	23 %	17 %	25 %	18 %	20 %	18 %	24 %	20 %	19 %
Je ne sais pas	5 %	5 %	7 %	5 %	3 %	5 %	4 %	12 %	7 %	5 %	5 %	3 %
Moyenne	5,6	5,6	5,9	5,5	5,7	5,0	5,6	5,9	5,6	5,3	5,6	5,6

BG-2. Comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et où 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

À la suite d'une comparaison du rendement global de l'Agence dans l'ensemble des sous-groupes pertinents, les tendances suivantes sont ressorties :

- Les habitants du Québec (6,2), du Manitoba ou de la Saskatchewan (5,7), de la Colombie-Britannique (5,6), du Canada atlantique (5,6) et de l'Ontario (5,5) étaient plus susceptibles d'évaluer positivement le rendement de l'ARC comparativement à ceux vivant en Alberta (5,0).
- Les Canadiens sans emploi (6,1), les étudiants (6,0), les Canadiens retraités (5,7) ou ceux travaillant à temps partiel (5,7) étaient plus susceptibles d'évaluer l'ARC favorablement comparativement à ceux qui étaient travailleurs indépendants (5,1).
- Les personnes nées à l'extérieur du Canada ont attribué des cotes plus élevées, en moyenne, que celles nées au Canada (6,4 par rapport à 5,4).
- Les Canadiens qui n'ont eu aucun contact avec l'ARC au cours de la dernière année ont fourni en moyenne des cotes plus élevées comparativement à ceux qui ont interagi avec l'ARC (5,8 par rapport à 5,3).
- Les répondants qui ont récemment communiqué avec l'Agence par l'intermédiaire du service Mon dossier de l'Agence ont fourni plus de cotes favorables par rapport à ceux dont la communication a eu lieu par téléphone (5,8 vs 4,9).

On a ensuite demandé aux répondants d'expliquer pourquoi ils avaient fourni leur cote. Les évaluations globales étaient principalement motivées par la réactivité lors des communications (23 %), un processus de production des déclarations de revenus perçu comme inefficace (18 %), un manque de problèmes liés aux interactions avec l'ARC (13 %), un mauvais service à la clientèle des centres d'appels (9 %) et une aversion générale à l'égard du paiement de l'impôt (8 %).

Tableau 3. Raison de l'évaluation du rendement global

Base : (Population générale) Répondants qui ont fourni une évaluation valide (n= 2 467)

Raison du classement	Total (n = 2 467)	De 8 à 10 Bonne (n = 540)	De 4 à 7 Neutre (n = 1 389)	De 1 à 3 Mauvaise (n = 538)
Pas réactive/longs temps d'attente/difficile à joindre	23 %	8 %	23 %	39 %
Processus compliqué/inefficace/lent	18 %	6 %	20 %	26 %
Fait un bon travail/jamais eu de problème	13 %	31 %	12 %	-

Mauvais service à la clientèle du centre d'appels	9 %	1 %	8 %	19 %
Percevoir trop d'impôt/ne pas aimer payer des impôts	8 %	3 %	7 %	16 %
Politiques et pratiques injustes (généralités)	7 %	3 %	6 %	14 %
Mauvaise qualité des services en ligne et du site Web	7 %	4 %	7 %	8 %
Mauvais service à la clientèle (général)	6 %	<1 %	6 %	10 %
Bon service à la clientèle (général)	5 %	14 %	4 %	<1 %
Services en ligne/site Web convivial	5 %	12 %	3 %	<1 %
Processus efficace de production des déclarations de revenus	4 %	12 %	3 %	-
Méfiance à l'égard de l'organisation/manque de transparence	4 %	<1 %	3 %	8 %
Fournit trop peu de prestations et de crédits (généralités)	3 %	<1 %	4 %	4 %
Il y a toujours place à l'amélioration	3 %	5 %	3 %	<1 %
Fait des fautes/erreurs	2 %	1 %	2 %	5 %
Facile à joindre/rapide/réceptif	2 %	7 %	1 %	<1 %
Fourni des déclarations/paiements réguliers	2 %	7 %	1 %	<1 %
Difficulté de trouver les renseignements.	2 %	1 %	2 %	3 %
Mauvaise résolution des problèmes	2 %	<1 %	1 %	5 %
Difficile à comprendre/trop compliqué	2 %	<1 %	2 %	2 %
Facilité d'accès et de compréhension des renseignements	1 %	5 %	1 %	-

B-G2a. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'Agence en donnant une cote de [RÉPONSE À BG-2] sur 10? PLUSIEURS RÉPONSES PERMISES

Lorsque l'on compare les raisons pour lesquelles les répondants jugent le rendement global comme étant bon (cotes de 8 à 10), neutre (cotes de 4 à 7) ou faible (cotes de 1 à 3), les tendances suivantes ressortent :

- Ceux qui ont fourni de bonnes cotes avaient tendance à n'avoir jamais rencontré de problème lors de leurs interactions avec l'ARC (31 %), avaient reçu un bon service à la clientèle (14 %), avaient décrit les services en ligne comme étant conviviaux (12 %) ou avaient connu un processus efficace de production de déclarations de revenus (12 %).
- Les Canadiens qui ont attribué une cote neutre étaient les plus susceptibles de ne pas fournir de raison valable pour leur évaluation (22 %).
- Les répondants qui ont jugé le rendement global comme mauvais ont eu tendance à avoir connu des difficultés à communiquer avec l'ARC (39 %), une production de déclarations de revenus inefficace (26 %) ou un mauvais service à la clientèle des centres d'appels (19 %), ou ont décrit une aversion générale à l'égard du paiement de l'impôt (16 %), des pratiques déloyales (14 %) ou un mauvais service à la clientèle en général (10 %).

On a demandé aux Canadiens dans quelle mesure ils acceptaient de considérer l'ARC comme une bonne organisation où un ami ou un membre de la famille pourrait travailler. On leur a demandé d'utiliser une échelle de 1 à 10, 1 étant « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Environ le tiers des répondants (32 %) étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) que l'ARC est un bon employeur, tandis qu'une proportion similaire (33 %) a fourni des cotes neutres (cotes de 4 à 7). Moins de Canadiens (13 %) étaient en désaccord (cotes de 1 à 3) avec le fait que l'ARC était une bonne organisation pour laquelle travailler. Ces évaluations se traduisent par une cote moyenne de 6,5, soit une cote neutre, pour les Canadiens.

Tableau 4. Perceptions de l'ARC en tant qu'employeur

Base : (Population générale) Tous les répondants (n = 2 591)

Accord par rapport au fait que l'ARC est un bon endroit où travailler	Total (n = 2 591)	Atl. (n = 276)	Qc (n = 562)	Ont./ Nt (n = 886)	Man./ Sask. (n = 183)	Alb./ T.N.- O. (n = 320)	C.- B./ Yn (n = 364)	De 18 à 24 ans (n = 57)	De 25 à 34 ans (n = 348)	De 35 à 49 ans (n = 626)	De 50 à 64 ans (n = 690)	65 ans ou plus (n = 870)
De 8 à 10 (d'accord)	32 %	34 %	35 %	35 %	32 %	22 %	28 %	41 %	31 %	30 %	33 %	33 %
De 4 à 7 (neutre)	33 %	36 %	29 %	32 %	38 %	38 %	36 %	23 %	33 %	32 %	34 %	35 %
De 1 à 3 (en désaccord)	13 %	13 %	10 %	12 %	12 %	20 %	12 %	16 %	11 %	16 %	14 %	9 %
Je ne sais pas	22 %	16 %	26 %	21 %	17 %	21 %	24 %	20 %	25 %	22 %	19 %	22 %
Moyenne	6,5	6,5	6,8	6,6	6,5	5,6	6,3	6,6	6,6	6,2	6,4	6,7

G12. Je considérerais l'ARC comme une bonne organisation où un ami ou membre de la famille pourrait travailler. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 « complètement d'accord ».

Les différences notables des sous-groupes en termes de cotes moyennes d'accord comprennent :

- Les personnes vivant au Québec (6,8), en Ontario (6,6), au Canada atlantique (6,5), au Manitoba ou en Saskatchewan (6,5) et en Colombie-Britannique (6,3) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé que l'ARC est un bon endroit où travailler comparativement à celles vivant en Alberta (5,6).

- Les répondants non autochtones ont attribué une cote moyenne plus élevée que les répondants autochtones (6,5 par rapport à 6,0).
- Les étudiants (7,6) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est un bon employeur comparativement à ceux qui travaillent à temps partiel (6,6), à temps plein (6,3) ou à ceux qui sont travailleurs indépendants (6,2).
- Les personnes nées à l'extérieur du Canada ont attribué des cotes plus élevées, en moyenne, que celles nées au Canada (7,4 par rapport à 6,2).
- L'accord moyen était plus élevé pour ceux dont la langue officielle principale était le français par rapport à l'anglais (6,7 par rapport à 6,4).
- Les Canadiens qui n'ont eu aucun contact avec l'ARC au cours de la dernière année ont fourni en moyenne des cotes plus élevées comparativement à ceux qui ont interagi avec l'ARC (6,7 par rapport à 6,3).

Confiance envers l'Agence du revenu du Canada

On a demandé aux Canadiens dans quelle mesure ils étaient d'accord avec une série d'énoncés liés à la confiance en fonction de leurs perceptions de l'Agence. On leur a demandé d'utiliser une échelle de 1 à 10, 1 étant « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Plus du tiers des Canadiens (35 %) étaient fortement d'accord (cotes de 8 à 10) pour dire que les employés de l'Agence sont dignes de confiance, tandis qu'un peu moins est d'accord pour dire que les employés de l'Agence sont capables de bien faire leur travail (31 %). Moins de répondants estiment que l'Agence travaille au profit de tous les Canadiens (29 %) et qu'ils font confiance à l'Agence pour faire ce qui est juste (26 %).

La cote d'accord moyenne la plus élevée a été notée pour l'énoncé « J'estime que les gens de l'Agence sont dignes de confiance » (6,2), tandis que la cote moyenne la plus faible était pour savoir si les répondants font confiance à l'Agence pour faire ce qui est juste (5,5 respectivement). Dans l'ensemble, toutes les mesures de confiance mesurées ont donné lieu à une cote d'accord moyenne qui se situait dans la fourchette neutre (entre 4 et 7).

Tableau 5. Perceptions de la fiabilité

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Énoncés de confiance	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
Je crois que les employés de l'Agence sont dignes de confiance (BG-3c.)	35 %	44 %	15 %	6 %	6,2
Les employés de l'Agence sont capables d'exercer leurs fonctions convenablement (BG-3d.)	31 %	42 %	17 %	9 %	6,1
L'Agence travaille dans l'intérêt de tous les Canadiens (BG-3b.)	29 %	43 %	24 %	4 %	5,7
L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures (BG-3a.)	26 %	45 %	25 %	4 %	5,5

G3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Un calcul d'indice a été établi pour obtenir une cote globale permettant d'évaluer les perceptions de la confiance à l'égard de l'Agence à l'aide des mesures suivantes :

Indice de confiance = SOMME (« Je peux faire confiance à l'Agence pour faire ce qui est juste » + « L'Agence travaille pour le bien de tous les Canadiens » + « J'estime que les employés de l'Agence sont dignes de confiance » + « Les employés de l'Agence sont capables de bien faire leur travail »)/4

Lors de l'évaluation des cotes globales de l'indice de confiance, 31 % ont une cote élevée de l'indice de confiance (cotes de 8 à 10), tandis que 50 % ont une cote neutre de l'indice de confiance (cotes de 4 à 7). Moins de répondant (18 %) ont une cote faible de l'indice de confiance (cotes de 1 à 3). Le calcul de l'indice de confiance a donné lieu à une cote moyenne de 5,9.

Tableau 6. Calculs de l'indice de confiance

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Cote de l'indice de confiance	Total (n = 2 591)	Atl. (n = 276)	Qc (n = 562)	Ont./ Nt (n = 886)	Man./ Sask. (n = 183)	Alb./ T.N.- O. (n = 320)	C.-B./ Yn (n = 364)	De 18 à 24 ans (n = 57)	De 25 à 34 ans (n = 348)	De 35 à 49 ans (n = 626)	De 50 à 64 ans (n = 690)	65 ans ou plus (n = 870)
De 8 à 10	31 %	31 %	36 %	32 %	30 %	21 %	28 %	34 %	32 %	27 %	30 %	33 %
4-<8	50 %	49 %	52 %	46 %	51 %	54 %	55 %	45 %	50 %	50 %	49 %	52 %
1-<4	18 %	18 %	11 %	21 %	19 %	24 %	16 %	20 %	17 %	22 %	19 %	14 %
Je ne sais pas	1 %	2 %	1 %	1 %	<1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Moyenne	5,9	5,9	6,4	5,8	5,8	5,3	5,9	6,0	6,0	5,6	5,9	6,2

Les différences notables du sous-groupe à l'égard de la cote d'indice de confiance comprenaient ce qui suit :

- Les répondants vivant au Québec (6,4) ont accordé une cote d'indice de confiance plus élevée que ceux qui vivent au Canada atlantique (5,9), en Colombie-Britannique (5,9), au Manitoba ou en Saskatchewan (5,8), en Ontario (5,8) ou en Alberta (5,3).
- Les Canadiens âgés de 65 ans ou plus (6,2) avaient une cote moyenne de l'indice de confiance qui était supérieure à celle des Canadiens âgés de 35 à 49 ans (5,6) et de 50 à 64 ans (5,9).
- Les répondants non autochtones avaient une cote moyenne plus élevée que les répondants autochtones (5,9 par rapport à 5,5).
- Ceux dont la langue officielle principale était le français ont attribué une cote moyenne plus élevée que les anglophones (6,4 par rapport à 5,8).
- Les Canadiens sans emploi (6,2) ou retraités (6,1) avaient une cote moyenne d'indice de confiance plus élevée comparativement à ceux qui travaillaient à temps plein (5,8) ou à ceux qui étaient travailleurs indépendants (5,5).
- Parmi ceux qui avaient interagi avec l'ARC au cours des 12 derniers mois, ceux dont le but de la dernière communication avec l'ARC était lié à leur service Mon dossier (5,9), aux informations fiscales générales (5,9) ou à leur déclaration de revenus des particuliers (5,7) ont obtenu une cote moyenne plus élevée comparativement à ceux dont l'interaction était liée à une vérification, à un différend ou à un examen (5,0).

- Les répondants nés à l'extérieur du Canada ont attribué une cote plus élevée que ceux nés au Canada (6,7 par rapport à 5,7).
- En général, les Canadiens qui évaluaient le rendement global de l'Agence comme étant bon (cotes de 8 à 10) [8,3] ont attribué une cote plus élevée que ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [6,0] ou médiocre (cotes de 1 à 3) [3,0].

Serviabilité de l'Agence

En plus d'évaluer une série d'énoncés axés sur la confiance, le sondage visait à demander aux Canadiens leurs points de vue sur quelques énoncés axés sur la serviabilité. Pour ce faire, ils devaient utiliser la même échelle de 1 à 10, 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait en accord ».

Environ le tiers des répondants étaient fermement d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC facilite le processus de production de déclarations de revenus (32 %), tandis que 25 % étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est utile. Un peu moins des répondants ont convenu que l'Agence s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt (19 %).

Tableau 7. Perceptions de la serviabilité

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Énoncés de serviabilité	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus. (G3e)	32 %	41 %	22 %	5 %	5,9
L'ARC est utile. (G3f)	25 %	46 %	23 %	6 %	5,6
Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt. (G3j)	19 %	42 %	33 %	6 %	4,8

G3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Les différences supplémentaires entre les sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les répondants qui n'ont pas eu de contact avec l'ARC au cours des 12 derniers mois étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus par rapport à ceux qui ont interagi avec l'ARC (6,1 par rapport à 5,7).

- Les Canadiens ayant un revenu de ménage de moins de 40 000 \$ (6,3) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC facilite le processus de production de déclarations de revenus par rapport à ceux qui gagnent des revenus de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$ (5,8) ou de 150 000 \$ ou plus (5,8).
- Ceux ayant un revenu de ménage de moins de 40 000 \$ (6,0) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est utile par rapport à ceux qui gagnent des revenus de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$ (5,6), de 80 000 à moins de 150 000 \$ (5,4) ou de 150 000 \$ ou plus (5,3).
- Les Canadiens qui vivent au Québec ont donné une cote plus favorable à l'ARC pour chaque mesure de serviabilité par rapport à ceux des autres régions du pays :
 - L'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus. (6,5 pour le Québec par rapport à 6,0 pour la région de l'Atlantique, 5,8 pour l'Ontario, 5,7 pour le Manitoba et la Saskatchewan, 5,3 pour l'Alberta, et 5,8 pour la Colombie-Britannique).
 - L'ARC est utile (6,1 par rapport à 5,5; 5,4; 5,6; 5,0 et 5,5).
 - Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt (5,4 par rapport à 4,8; 4,8; 4,9; 4,3 et 4,5).
- Les répondants non autochtones étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que les répondants autochtones :
 - L'ARC est utile (5,6 par rapport à 5,1).
 - Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt (4,9 par rapport à 4,2).
- Les personnes sans handicap étaient plus susceptibles d'être d'accord que l'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus que ceux qui s'identifient comme étant en situation de handicap (6,0 par rapport à 5,6).
- Ceux dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure que les anglophones :
 - L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus (6,4 par rapport à 5,8).
 - L'ARC est utile (6,1 par rapport à 5,4).
 - Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt (5,9 par rapport à 4,6).

- Les répondants nés à l'extérieur du Canada avaient tendance à fournir des cotes plus élevées pour chaque mesure par rapport à ceux qui sont nés au Canada :
 - L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus (6,8 par rapport à 5,7).
 - L'ARC est utile (6,5 par rapport à 5,4).
 - Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt (5,4 par rapport à 4,7).

Information et protection des renseignements personnels

En utilisant une échelle de 1 à 10, 1 étant « tout à fait en désaccord » et 10 étant « tout à fait d'accord », on a demandé aux Canadiens d'évaluer leur niveau de confiance à l'égard de l'Agence en ce qui a trait au traitement à la protection de leurs renseignements personnels de façon appropriée.

Environ deux cinquièmes des répondants avaient un niveau élevé de confiance (cotes de 8 à 10) à l'égard de l'ARC en ce qui concerne la gestion appropriée de leurs renseignements personnels (42 %) et en la capacité de l'ARC à protéger leurs renseignements (41 %). En revanche, 17 % ont exprimé un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3) pour chaque mesure. Ces évaluations se traduisent par une cote d'accord moyenne de 6,4 pour les deux mesures, soit une cote d'accord neutre.

Tableau 8. Confiance envers l'Agence en ce qui concerne le traitement des renseignements personnels

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Renseignements et déclarations de confidentialité	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
J'ai confiance que l'ARC traitera mes renseignements personnels de manière appropriée. (G3h)	42 %	38 %	17 %	3 %	6,4
J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité. (G3k)	41 %	40 %	17 %	3 %	6,4

G3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Parmi les groupes démographiques, certaines différences intéressantes sont ressorties :

- Les répondants vivant au Canada atlantique, au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure comparativement à ceux vivant en Alberta :
 - Je fais confiance à l'ARC pour gérer mes renseignements personnels de manière appropriée (6,5 pour la région de l'Atlantique, 6,8 pour le Québec, 6,4 pour l'Ontario et 6,5 pour la Colombie-Britannique par rapport à 5,9 pour l'Alberta).
 - Je fais confiance à l'ARC pour garder mes renseignements en sécurité (6,4, 6,6, 6,4, 6,4 par rapport à 5,9).
- Ceux nés à l'extérieur du Canada étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure par rapport à ceux qui sont nés au Canada :
 - J'ai confiance que l'ARC traitera mes renseignements personnels de manière appropriée (7,2 par rapport à 6,3).
 - J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité (7,3 par rapport à 6,2).
- Ceux dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure que les anglophones :
 - J'ai confiance que l'ARC traitera mes renseignements personnels de manière appropriée (6,8 par rapport à 6,4).
 - J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité (6,7 par rapport à 6,3).
- Les Canadiens retraités étaient plus enclins à faire confiance à l'ARC pour gérer adéquatement leurs renseignements personnels comparativement à ceux qui travaillaient à temps plein (6,6 par rapport à 6,3).
- Les étudiants (7,2) et les Canadiens retraités (6,7) étaient plus susceptibles de faire confiance à l'ARC pour conserver leurs renseignements en sécurité comparativement à ceux qui travaillaient à temps plein (6,3) ou à ceux qui étaient travailleurs indépendants (6,2).
- Les Canadiens qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme bon (cote de 8 à 10) ont fourni des évaluations moyennes plus élevées pour chaque mesure :
 - Je fais confiance à l'ARC pour gérer mes renseignements personnels de manière appropriée (8,6 par rapport à 6,6 pour ceux qui ont évalué l'ARC entre 4 et 7 et 3,7 pour ceux qui ont évalué l'ARC entre 1 et 3).

- J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité (8,6 par rapport à 6,5 et 3,8).

Égalité et équité

On a demandé aux Canadiens dans quelle mesure ils étaient d'accord avec une série d'énoncés liés aux notions d'égalité et d'équité en fonction de leurs perceptions de l'Agence. On leur a demandé d'utiliser une échelle de 1 à 10, 1 étant « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Environ trois répondants sur cinq (60 %) étaient tout à fait d'accord que les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à des pénalités égales, peu importe qui elles sont, tandis que 43 % d'entre eux étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC présume que les contribuables déclarent leurs impôts avec exactitude, à moins d'indication contraire. L'accord était le plus faible lorsqu'on leur a demandé si l'ARC traite les contribuables de façon équitable (24 %) et est juste pour déterminer les déclarations de revenus à vérifier (17 %). Au total, 32 % des répondants n'étaient pas certains ou ont refusé d'évaluer la mesure dans laquelle l'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier, ce qui suggère un écart notable dans les connaissances par rapport aux autres mesures d'égalité et d'équité.

Tableau 9. Perceptions de l'égalité et de l'équité

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)/échantillon fractionné, module de service (n= 1 296)/module d'observation (1 295)

Énoncés sur l'égalité et l'équité	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	SP	Moyenne
Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont. (G30e)	60 %	21 %	14 %	5 %	7,6
L'ARC présume que les contribuables déclarent leurs impôts avec exactitude jusqu'à preuve du contraire. (G16a)	43 %	34 %	9 %	14 %	7,0
L'ARC traite les contribuables de façon équitable. (G3g)	24 %	43 %	25 %	8 %	5,4
L'ARC est juste pour déterminer les déclarations de revenus à vérifier. (G16f)	17 %	32 %	18 %	32 %	5,4

G3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales? / **G30.** Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de

ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ». / **G16.** Pour chacun des énoncés suivants, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord à l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Lors de la comparaison des cotes moyennes entre les sous-groupes pertinents, les éléments suivants sont ressortis :

- Les répondants qui ont évalué le rendement global de l'Agence comme étant bon (cotes de 8 à 10) étaient plus susceptibles d'être d'accord que :
 - Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont (8,2 par rapport à 7,5 pour ceux qui ont évalué l'ARC entre 4 et 7 et 7,3 pour ceux qui ont évalué l'ARC entre 1 et 3)
 - L'ARC présume que les contribuables déclarent leurs impôts avec exactitude (8,4 par rapport à 7,1 et 5,2).
 - L'Agence traite les contribuables de façon équitable (7,9 par rapport à 5,5 et 2,7, respectivement).
 - L'Agence est juste en ce qui concerne la détermination des impôts à vérifier (7,9 par rapport à 5,3 et 3,0).
- Les Québécois étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que ceux du Canada atlantique, de l'Ontario, du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta ou de la Colombie-Britannique :
 - L'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (6,5 pour le Québec par rapport à 5,6 pour la région de l'Atlantique; 5,2 pour l'Ontario; 4,4 pour le Manitoba et la Saskatchewan; 4,5 pour l'Alberta et 4,7 pour la Colombie-Britannique).
 - L'ARC traite les contribuables de façon équitable (6,1 par rapport à 5,2; 5,3; 5,4; 5,0 et 5,3).
- Les répondants dont la langue officielle était le français étaient plus susceptibles de convenir que :
 - Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont (8,1 par rapport à 7,4 parmi les anglophones).
 - L'ARC présume que les contribuables déclarent leurs impôts avec exactitude (7,6 par rapport à 6,9).

- L'Agence est juste en ce qui concerne la détermination des impôts à vérifier (6,7 par rapport à 4,9).
- L'Agence traite les contribuables de façon équitable (6,0 par rapport à 5,3).
- Les répondants non autochtones étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants :
 - Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont (7,6 par rapport à 6,7 parmi les répondants autochtones).
 - L'ARC traite les contribuables de façon équitable (5,5 par rapport à 4,9).
 - L'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (5,4 par rapport à 4,6).
- Les personnes sans handicap étaient plus susceptibles d'être d'accord que :
 - Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont (7,7 par rapport à 7,2 parmi les répondants qui s'auto-identifient comme étant en situation de handicap).
 - L'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (5,5 par rapport à 4,9).
 - L'ARC traite les contribuables de façon équitable (5,5 par rapport à 5,1).
- Les Canadiens retraités étaient plus susceptibles d'être d'accord que :
 - Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont (8,3 par rapport à 7,6 parmi les répondants qui travaillent à temps plein).
 - L'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (5,8 par rapport à 5,2).
 - L'ARC traite les contribuables de façon équitable (5,7 par rapport à 5,3).
- Les hommes étaient plus enclins à être d'accord avec l'énoncé selon lequel les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même sanction, peu importe qui elles sont (7,9 par rapport 7,4 pour les femmes).
- Les répondants qui sont nés à l'extérieur du Canada étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel :

- Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont (8,1 par rapport à 7,5 parmi les répondants nés au Canada).
- L'ARC présume que les contribuables déclarent leurs impôts avec exactitude (7,8 par rapport à 6,9).
- L'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (6,5 par rapport à 5,1).
- L'ARC traite les contribuables de façon équitable (6,2 par rapport à 5,3).
- Les répondants âgés de 65 ans ou plus (5,8) étaient plus susceptibles d'être d'accord que l'ARC traite les contribuables de façon équitable que ceux âgés de 25 à 34 ans (5,4), de 35 à 49 ans (5,1) et de 50 à 64 ans (5,4).
- Les personnes âgées de 50 à 64 ans (7,9) ou de 65 ans ou plus (8,3) étaient plus susceptibles d'être d'accord que les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire l'objet de la même pénalité, peu importe qui elles sont, comparativement aux personnes âgées de 25 à 34 ans (6,8) ou de 35 à 49 ans (7,4).

Ouverture et transparence

On a demandé aux Canadiens d'indiquer, en fonction de leurs perceptions de l'Agence, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés sur l'ouverture et la transparence. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord » :

Près du tiers des répondants étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) que l'Agence est responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (32 %), tandis que 29 % des répondants étaient d'accord pour dire que l'Agence appuie l'accessibilité des produits du gouvernement et du service à la clientèle. Moins de répondants (11 %) étaient tout à fait d'accord pour dire que l'Agence est transparente quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt, tandis que près du tiers (31 %) étaient en désaccord (cotes de 1 à 3). Dans l'ensemble, chaque mesure d'ouverture et de transparence a reçu une cote d'accord moyenne qui se situe dans la fourchette neutre.

Tableau 10. Perceptions d'ouverture et de transparence

Base : (Population générale) Échantillon fractionné, module de service (n= 1 296)/module d'observation (1 295)

Énoncés d'ouverture et de transparence	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit. (G16e)	32 %	31 %	14 %	23 %	6,4
L'ARC appuie le fait de rendre les produits du gouvernement et le service à la clientèle accessibles pour tous. (G16h)	29 %	41 %	16 %	14 %	6,1
L'ARC est transparente avec le public quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt. (G30f)	11 %	31 %	31 %	27 %	4,4

G30. Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ». / **G16.** Pour chacun des énoncés suivants, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord à l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Une analyse supplémentaire des sous-groupes de ces énoncés révèle ce qui suit :

- Les Canadiens vivant au Québec étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants comparativement à ceux vivant au Canada atlantique, en Ontario, au Manitoba ou en Saskatchewan, en Alberta ou en Colombie-Britannique :
 - L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (7,2 par rapport à 6,3 au Canada atlantique, 6,4 en Ontario, 5,7 au Manitoba ou en Saskatchewan, 5,5 en Alberta et 6,0 en Colombie-Britannique).
 - L'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt (4,9 par rapport à 4,0, 4,4, 4,5, 4,0, 4,2).
- Les personnes âgées de 18 à 24 ans (5,7) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente concernant la poursuite de ceux qui pourraient devoir des impôts comparativement à celles de 35 à 49 ans (4,0), de 50 à 64 ans (4,3) ou de 65 ans ou plus (4,4).
- Les répondants sans handicap étaient plus susceptibles d'être d'accord que l'ARC appuie l'accessibilité des produits et des services que ceux qui s'identifient comme étant en situation de handicap (6,2 par rapport à 5,7).

- Les répondants non autochtones étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que les répondants autochtones :
 - L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (6,4 par rapport à 5,6).
 - L'ARC appuie l'accessibilité des produits et des services (6,2 par rapport à 5,1).
 - L'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt (4,5 par rapport à 3,7).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure par rapport à ceux qui sont nés au Canada :
 - L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (7,5 par rapport à 6,1).
 - L'ARC appuie l'accessibilité des produits et des services (7,2 par rapport à 5,9).
 - L'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt (5,1 par rapport à 4,3).
- Ceux dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure que les anglophones :
 - L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (7,3 par rapport à 6,1).
 - L'ARC appuie l'accessibilité des produits et des services (6,6 par rapport à 6,0).
 - L'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt (4,9 par rapport à 4,3).
- Ceux ayant un revenu de ménage de moins de 40 000 \$ (5,1) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt par rapport à ceux qui gagnent des revenus de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$ (4,5), de 80 000 à moins de 150 000 \$ (4,3) ou de 150 000 \$ ou plus (4,2).
- Les étudiants (6,2) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente avec le public quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt, comparativement à ceux qui travaillaient à temps partiel (4,5), les Canadiens retraités (4,4), ceux qui travaillent à temps plein (4,4), les personnes sans emploi (4,4) ou les travailleurs indépendants canadiens (4,3).

Intelligence artificielle

En utilisant une échelle de 1 à 10, 1 correspondant à être complètement en désaccord et 10 à être totalement d'accord, on a demandé aux Canadiens d'évaluer leur niveau de confiance dans l'exactitude des informations fiscales qu'un outil d'intelligence artificielle (IA) de l'ARC fournirait.

Peu de répondants avaient un niveau élevé de confiance (12 %, cote de 8 à 10) tandis que 34 % exprimaient un niveau de confiance modéré (cote de 4 à 7). En revanche, 44 % ont exprimé un faible niveau de confiance par rapport à la précision des informations fiscales qu'un outil d'IA de l'ARC fournirait (cote de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote d'accord moyenne de 4,0, soit une cote d'accord neutre.

Tableau 11. Perceptions de l'intelligence artificielle

Base : (Population générale) Tous les répondants (n = 2 591)

Énoncé sur l'intelligence artificielle	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
J'ai confiance dans la précision des renseignements fiscaux qu'un outil d'intelligence artificielle (IA) de l'ARC fournirait.	12 %	34 %	44 %	9 %	4,0

G3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Entre groupes démographiques, quelques différences intéressantes émergent :

- Les Canadiens vivant au Québec (4,7) étaient plus susceptibles de faire confiance à l'exactitude de l'outil d'IA de l'ARC par rapport à ceux qui vivent au Canada atlantique (4,0), en Ontario (3,9), au Manitoba ou en Saskatchewan (3,8), en Colombie-Britannique (3,8), ou en Alberta (3,6).
- Les personnes âgées de 50 à 64 ans (4,2) ou de 65 ans ou plus (4,5) étaient plus susceptibles de faire confiance à l'exactitude des informations fiscales provenant d'un outil d'IA de l'ARC comparativement à celles de 18 à 24 ans (3,0), 25 à 34 ans (3,8) ou 35 à 49 ans (3,8).
- Les répondants non autochtones étaient plus susceptibles de faire confiance aux informations fiscales provenant d'un outil d'IA de l'ARC comparativement aux répondants autochtones (4,1 par rapport à 3,2).

- Les Canadiens qui ne sont pas en situation de handicap sont plus susceptibles d'être d'accord que ceux qui s'identifient comme ayant un handicap (4,2 % par rapport à 3,4).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada ont attribué une cote plus élevée que ceux nés au Canada (5,1 par rapport à 3,8).
- Les répondants dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'être d'accord que les anglophones (4,7 par rapport à 3,8).
- Les Canadiens qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant bon (cotes de 8 à 10) [5,8] ont attribué une cote moyenne plus élevée que ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [4,1] ou mauvais (cotes de 1 à 3) [2,3].

Petites et moyennes entreprises (PME)

Perceptions générales

On a d'abord demandé aux petites et moyennes entreprises (PME) d'évaluer le rendement global du gouvernement du Canada en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifiait « médiocre » et 10, « excellent ». Le quart des répondants (25 %) estimaient que le rendement de l'Agence est bon (cotes de 8 à 10), avec 54 % des répondants qui ont attribué des cotes neutres (cotes de 4 à 7). Moins de répondants ont décrit le rendement global comme étant médiocre (20 %, cotes de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote moyenne de 5,7, soit une cote neutre.

Tableau 12. Rendement global du gouvernement du Canada

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Cote globale	Total (n = 801)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 411)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 381)	Propriétaire unique (n = 458)	Société de personnes (n = 109)	Constitué en société (n = 186)
8 – 10 (bon)	25 %	25 %	24 %	25 %	26 %	22 %
4 – 7 (neutre)	54 %	57 %	51 %	54 %	59 %	51 %
1 – 3 (faible)	20 %	17 %	24 %	19 %	14 %	27 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	-
Moyenne	5,7	5,9	5,5	5,7	6,2	5,4

BB-1. Pour commencer, comment évalueriez-vous le rendement global du gouvernement du Canada dans son ensemble? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et où 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

À la suite d’une comparaison du rendement global du gouvernement du Canada dans l’ensemble des sous-groupes pertinents, les tendances suivantes sont ressorties :

- Les PME interrogées qui exercent leurs activités depuis 10 ans ou moins avaient tendance à attribuer une cote plus élevée au rendement du gouvernement du Canada que ceux qui sont en activité depuis plus de 10 ans (5,9 par rapport à 5,5).
- Les sociétés de personnes (6,2) ont obtenu des cotes moyennes plus élevées comparativement aux propriétaires uniques (5,7) et aux entreprises constituées en société (5,4).
- Les PME en activité au Canada atlantique (6,0), en Colombie-Britannique (5,9), au Manitoba ou en Saskatchewan (5,9), en Ontario (5,8) ou au Québec (5,6) ont obtenu une cote moyenne plus élevée comparativement à celles de l’Alberta (5,0).
- Les PME autochtones interrogées avaient tendance à attribuer des cotes plus élevées que les répondants non autochtones (6,5 par rapport à 5,7).
- Les PME qui comptaient de 5 à 99 employés ont attribué des cotes plus élevées en moyenne que celles qui avaient moins de cinq employés (5,9 par rapport à 5,5).

On a ensuite demandé aux PME d’évaluer le rendement global de l’Agence en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifiait « affreux » et 10, « excellent ». Plus du quart des répondants (27 %) estimaient que le rendement de l’Agence est bon (cotes de 8 à 10), tandis que 51 % des répondants ont attribué des cotes neutres (cotes de 4 à 7). Moins de répondants (20 %) ont décrit le rendement global comme étant médiocre (cotes de 1 à 3). Ces cotes ont donné lieu à une cote moyenne de 5,7 pour les PME.

Tableau 13. Rendement global de l’Agence

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Cote globale	Total (n = 801)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 411)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 381)	Propriétaire unique (n = 458)	Société de personnes (n = 109)	Constitué en société (n = 186)
8 – 10 (bon)	27 %	28 %	25 %	25 %	35 %	23 %
4 – 7 (neutre)	51 %	52 %	48 %	53 %	47 %	46 %
1 – 3 (faible)	20 %	17 %	24 %	19 %	17 %	28 %
Je ne sais pas	2 %	2 %	2 %	3 %	1 %	3 %
Moyenne	5,7	5,9	5,5	5,7	6,3	5,3

B2. Maintenant, nous aimerions que vous pensiez spécifiquement à l'Agence du revenu du Canada. Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence du revenu du Canada (ARC)?

À la suite d'une comparaison du rendement global de l'Agence parmi les sous-groupes pertinents, les tendances suivantes sont ressorties :

- Les sociétés de personnes (6,3) et les propriétaires uniques (5,7) ont attribué des cotes moyennes plus élevées que les entreprises constituées en société (5,3).
- Les entreprises qui comptaient de 5 à 99 employés ont accordé une cote plus élevée en moyenne que ceux qui avaient moins d'employés (6,0 par rapport à 5,4).
- Les PME autochtones interrogées avaient tendance à attribuer des cotes plus élevées que les répondants non autochtones (6,6 par rapport à 5,7).
- Les entreprises dont la méthode de production des déclarations de revenus a utilisé des ressources internes ont attribué des cotes plus élevées en moyenne que celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes (6,1 par rapport à 5,3).

On a ensuite demandé aux répondants d'expliquer pourquoi ils avaient fourni leur cote. Ces cotes globales sont surtout attribuables à l'expérience de service à la clientèle (mauvais service à la clientèle – 39 %; bon service à la clientèle – 27 %), au mauvais rendement global (17 %), à la perception générale négative (12 %) et aux problèmes liés au site Web de l'ARC (10 %).

Tableau 14. Raison de l'évaluation du rendement global

Base : (PME) Répondants qui ont fourni une évaluation valide (n= 782)

Raison du classement	Total (n = 782)	De 8 à 10 Bonne (n = 214)	De 4 à 7 Neutre (n = 405)	De 1 à 3 Mauvaise (n = 163)
Mauvais service/service à la clientèle	39 %	9 %	43 %	68 %
Bon service/service à la clientèle	27 %	63 %	18 %	2 %
Rendement inefficace/médiocre	17 %	9 %	18 %	25 %
Mentions négatives (p. ex., prend trop de temps, je les déteste, etc.)	12 %	3 %	11 %	25 %
Site Web médiocre	10 %	4 %	11 %	16 %
Service lent	9 %	4 %	11 %	13 %
Facilité d'utilisation/simplicité/traitement simple	4 %	12 %	1 %	-
Neutre	4 %	3 %	6 %	1 %
Bon site Web/portail en ligne	3 %	6 %	2 %	-

Raison du classement	Total (n = 782)	De 8 à 10 Bonne (n = 214)	De 4 à 7 Neutre (n = 405)	De 1 à 3 Mauvaise (n = 163)
Sûr/fiable	2 %	4 %	1 %	-
Mentions positives (p. ex., bon, j'aime, excellent, etc.)	2 %	7 %	1 %	-
Autre	2 %	1 %	2 %	2 %
Rien	8 %	9 %	10 %	1 %
Je ne sais pas	<1 %	-	<1 %	-

B2a. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC à [RÉPONSE DE B2] sur 10?

Réponses multiples permises

Lorsque l'on compare les réponses entre les répondants qui ont attribué une bonne cote à l'Agence (cotes de 8 à 10), une cote neutre (cotes de 4 à 7) ou une cote faible (cotes de 1 à 3), les tendances suivantes ressortent :

- Les PME qui ont fourni de bonnes cotes étaient plus susceptibles de dire qu'elles avaient reçu un bon service à la clientèle (63 %) et ont souligné la facilité d'utilisation globale ou la simplicité (12 %), l'appréciation du site Web ou du portail (6 %), ainsi que la fiabilité (4 %).
- Les PME qui ont fourni une cote neutre n'ont pas souvent laissé de commentaires (10 %) ou de perception neutre de l'ARC (6 %), tout en fournissant des commentaires mitigés sur le service à la clientèle (18 % bon, 43 % mauvais).
- Les répondants qui ont obtenu une cote de rendement global mauvaise avaient tendance à avoir eu un mauvais service à la clientèle en communiquant avec l'ARC (68 %), des inefficacités dans le rendement (25 %), des mentions générales négatives (25 %), des problèmes liés au rendement du site Web (16 %) ou un service lent (13 %).

Confiance envers l'Agence

On a demandé aux PME canadiennes interrogées d'indiquer, en fonction de leurs perceptions de l'Agence, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés axés sur la fiabilité. Pour ce faire, elles devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord ».

Environ deux PME sur cinq étaient tout à fait d'accord avec les énoncés selon lesquels les employés de l'ARC sont dignes de confiance (41 %), qu'ils sont capables de bien faire leur travail (37 %) et que l'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens (37 %). Un peu moins des répondants étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel elles pouvaient faire confiance à l'ARC pour faire la bonne chose (34 %).

Tableau 15. Perceptions de la fiabilité

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Énoncés de confiance	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
J'estime que les employés de l'ARC sont dignes de confiance. (B3c)	41 %	42 %	16 %	2 %	6,5
Les employés de l'ARC sont capables de bien faire leur travail. (B3d)	37 %	44 %	15 %	4 %	6,3
L'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens. (B3b)	37 %	40 %	22 %	2 %	6,0
Je peux faire confiance à l'ARC pour faire ce qui est juste. (B3a)	34 %	43 %	21 %	2 %	6,0

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Un calcul d'indice a été établi pour obtenir une cote globale qui saisit les perceptions de la confiance à l'égard de l'Agence en se basant sur les résultats obtenus à l'aide des mesures suivantes :

Indice de confiance = SOMME (« Je peux faire confiance à l'Agence pour faire ce qui est juste » + « L'Agence travaille pour le bien de tous les Canadiens » + « J'estime que les employés de l'Agence sont dignes de confiance » + « Les employés de l'Agence sont capables de bien faire leur travail »)/4

Lors de l'évaluation des cotes globales de l'indice de confiance, près du tiers des PME interrogées (30 %) ont une cote élevée de l'indice de confiance (cotes de 8 à 10), 50 % ont une cote neutre (cotes de 4 à 7), tandis que 20 % ont des cotes d'indice faibles (1 à 3). La cote moyenne de l'indice de confiance pour les PME était de 6,2.

Tableau 16. Calculs de l'indice de confiance

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Cote de l'indice de confiance	Total (n = 801)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 411)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 381)	Propriétaire unique (n = 458)	Société de personnes (n = 109)	Constitué en société (n = 186)
8 – 10	30 %	31 %	28 %	30 %	37 %	23 %
4 à < 8	50 %	53 %	48 %	51 %	49 %	51 %
1 à < 4	20 %	16 %	24 %	20 %	15 %	27 %
Moyenne						

En ce qui concerne les cotes globales de l'indice de confiance, les comparaisons dignes de mention entre les sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins ont attribué des cotes plus élevées en moyenne que celles qui sont en activité depuis plus de 10 ans (6,4 par rapport à 6,0).
- Les sociétés de personnes (6,7) et les propriétaires uniques (6,2) ont attribué des cotes d'indice moyennes plus élevées que les entreprises constituées en société (5,7).
- Les entreprises qui comptaient de 5 à 99 employés (6,4) ont accordé une cote plus élevée en moyenne que ceux qui avaient moins d'employés (6,0).
- Parmi ceux qui avaient interagi avec l'ARC au cours des douze derniers mois, ceux dont le but de la communication était lié aux retenues sur la paie (7,3) ont obtenu en moyenne des cotes plus élevées comparativement à ceux dont l'objectif était lié aux impôts d'entreprise (6,4), à leur compte Mon dossier d'entreprise (6,3) ou à la recherche de renseignements en lien avec une vérification, un différend ou un examen (5,7).
- Les répondants qui estiment que l'ARC déploie juste assez d'efforts pour réduire la fraude fiscale ont attribué une cote de confiance plus élevée, en moyenne, que ceux qui estiment qu'elle en déploie trop peu (7,2 par rapport à 5,4).
- Ceux qui étaient tout à fait d'accord que l'ARC attrape des fraudeurs fiscaux (cotes de 8 à 10) [7,8] étaient plus susceptibles de fournir des cotes de confiance moyennes plus élevées que ceux qui étaient plutôt d'accord (cotes de 4 à 7) [6,1] ou en désaccord (cotes de 1 à 3) [3,8].
- Ceux qui évaluaient le rendement global de l'ARC comme étant bon (cotes de 8 à 10) [8,5] ont attribué une cote plus élevée que ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (6,2) ou mauvais (3,1).

- Les répondants autochtones avaient une cote moyenne plus élevée que les répondants non autochtones (6,8 par rapport à 6,2).
- Les entreprises dont la méthode de production des déclarations de revenus a utilisé des ressources internes ont attribué des cotes plus élevées en moyenne que celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes (6,5 par rapport à 5,9).

Serviabilité de l'Agence

En plus d'évaluer une série de mesures de confiance, les PME canadiennes interrogées sur la mesure dans laquelle elles étaient d'accord avec une série d'énoncés d'utilité utilisant la même échelle de 1 à 10, 1 correspondant à être complètement en désaccord et 10 à être totalement d'accord.

Plus d'un tiers des PME étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) que l'ARC facilite le processus de production de déclarations de revenus d'entreprise (35 %) et que l'ARC est utile (34 %). Un peu moins de répondants étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel les Canadiens peuvent compter sur l'ARC pour s'assurer que tout le monde paie sa juste part d'impôt (30 %).

Tableau 17. Perceptions de la serviabilité

Base : (PME) Tous les répondants (n= 770)

Énoncés de serviabilité	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus d'entreprise. (B3e)	35 %	44 %	19 %	2 %	6,1
L'ARC est utile. (B3f)	34 %	44 %	20 %	1 %	6,0
Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt. (B3j)	30 %	43 %	24 %	3 %	5,8

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales? En ce qui concerne les diverses mesures de serviabilité, les différences entre les sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les entreprises exploitées au Québec (6,0) ou en Ontario (5,8) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC garantit que les Canadiens paient leur juste part d'impôts comparativement à celles de l'Alberta (5,0).

- Les personnes âgées de 25 à 34 ans (6,4) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC garantit que les Canadiens paient leur juste part d'impôts comparativement à celles de 50 à 64 ans (5,4) ou 65 ans ou plus (5,2).
- Les Canadiens qui ne sont pas en situation de handicap sont plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que ceux qui s'identifient comme ayant un handicap :
 - L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus (6,1 par rapport à 5,8).
 - L'ARC veille à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôt (5,9 par rapport à 5,3).
- Les répondants autochtones ont fourni des cotes plus élevées à chaque mesure comparativement aux répondants non autochtones :
 - L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus (6,9 par rapport à 6,1).
 - L'ARC est utile (6,8 par rapport à 6,0).
 - L'ARC veille à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôt (6,9 par rapport à 5,7).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que celles en activité depuis plus de 10 ans :
 - L'ARC est utile (6,2 par rapport à 5,7).
 - L'ARC veille à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôt (6,0 par rapport à 5,5).
- Celles comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être en accord avec tous les énoncés par rapport à celles en comptant moins :
 - L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus (6,4 par rapport à 5,8).
 - L'ARC est utile (6,4 par rapport à 5,7).
 - L'ARC veille à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôt (6,2 par rapport à 5,4).
- Les sociétés de personnes étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises comparativement aux propriétaires uniques (6,5 par rapport à 6,1).

- Les partenariats ont obtenu des cotes moyennes plus élevées pour les indicateurs suivants comparativement aux propriétaires uniques et aux entreprises constituées en société :
 - L'ARC est utile (6,8 par rapport à 5,9, 5,5).
 - L'ARC veille à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôt (6,4 par rapport à 5,7, 5,3).
- Les entreprises dont la méthode de déclaration de revenus utilisait des ressources internes ont fourni en moyenne des cotes plus élevées pour chaque mesure comparativement à celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes :
 - L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus (6,4 par rapport à 5,8).
 - L'ARC est utile (6,3 par rapport à 5,6).
 - L'ARC veille à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôt (6,0 par rapport à 5,4).
- Les répondants qui étaient inscrits au portail sécurisé Mon dossier d'entreprise étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure que ceux qui ne l'étaient pas :
 - L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus (6,3 par rapport à 5,5).
 - L'ARC est utile (6,1 par rapport à 5,4).
 - L'ARC veille à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôt (5,9 par rapport à 5,0).

Renseignements et protection des renseignements personnels

En utilisant la même échelle de 1 à 10, 1 correspondant à être complètement en désaccord et 10 à être totalement d'accord, les PME ont été invitées à évaluer leur niveau de confiance à l'égard de l'ARC pour gérer correctement leurs renseignements d'entreprise et assurer la sécurité de leurs renseignements.

Près de la moitié des répondants avaient un haut niveau de confiance (cotes de 8 à 10) envers l'ARC pour assurer la sécurité de leurs renseignements (49 %) et gérer correctement leurs renseignements d'entreprise (48 %). En revanche, moins de répondants avaient un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3) envers l'ARC pour assurer la sécurité de leurs renseignements (13 %).

et gérer les renseignements d'entreprise de manière appropriée (14 %). Ces évaluations ont donné une cote moyenne d'accord de 6,8 pour la sécurité des renseignements et de 6,7 pour la gestion appropriée des renseignements d'entreprise.

Tableau 18. Confiance dans la façon dont l'ARC traite les renseignements

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Énoncés sur les renseignements et la protection des renseignements personnels	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité. (B3k)	49 %	37 %	13 %	1 %	6,8
J'ai confiance que l'ARC traitera les renseignements de mon entreprise de manière appropriée. (B3h)	48 %	37 %	14 %	1 %	6,7

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Parmi les différents groupes démographiques, certaines différences intéressantes sont ressorties :

- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord que celles qui étaient en activité depuis plus de 10 ans (8,0 par rapport à 6,6).
- Les entreprises exploitées en Ontario (7,1) étaient plus susceptibles de faire confiance à l'ARC pour assurer la sécurité de leurs renseignements comparativement à celles du Québec (6,6) ou de l'Alberta (6,4).
- Ceux dont la langue officielle principale était l'anglais étaient plus susceptibles de faire confiance à l'ARC pour assurer la sécurité de leurs renseignements comparativement aux francophones (6,9 par rapport à 6,4).
- Les entreprises qui exerçaient des activités au Québec faisaient plus confiance à l'ARC pour traiter adéquatement les renseignements d'entreprise comparativement à celles du Manitoba ou de la Saskatchewan (6,8 par rapport à 6,0, respectivement).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être d'accord que l'ARC pour assurer la sécurité de leurs renseignements par rapport à celles qui ont moins d'employés (7,1 par rapport à 6,6).

- Les répondants qui estiment que l'ARC déploie juste assez d'efforts pour réduire la fraude fiscale ont attribué une cote plus élevée que ceux qui estiment qu'elle en déploie trop peu :
 - A confiance que l'ARC conservera ses renseignements en sécurité (7,7 par rapport à 6,0).
 - J'ai confiance que l'ARC traitera mes renseignements d'entreprise de manière appropriée (7,4 par rapport à 6,0).

Égalité et équité

On a demandé aux PME dans quelle mesure elles étaient d'accord avec une série d'énoncés liés à l'égalité et l'équité en fonction de leurs perceptions de l'ARC. On leur a demandé d'utiliser une échelle de 1 à 10, 1 étant « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Près des deux tiers (62 %) étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) que les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à des pénalités égales, peu importe qui elles sont, tandis que 56 % étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC présume que les contribuables déclarent leurs impôts avec exactitude. Environ le tiers des répondants étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels l'ARC traite les contribuables de façon équitable (33 %) et que l'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (32 %).

Parmi ces mesures d'égalité et d'équité, l'accord moyen était le plus fort lorsqu'on leur a demandé si la punition devrait être égale pour les personnes reconnues coupables de fraude fiscale, peu importe qui elles sont (7,8), tandis que l'accord avait tendance à être plus modéré pour les mesures restantes (cotes de 5,9 à 7,4).

Tableau 19. Perceptions de l'égalité et de l'équité

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)/échantillon fractionné, module de service (n= 397)/module d'observation (404)

Énoncés sur l'égalité et l'équité	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont. (B30e)	62 %	25 %	9 %	4 %	7,8
L'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts et taxes avec exactitude jusqu'à preuve du contraire. (B16a)	56 %	32 %	8 %	5 %	7,4
L'ARC traite les contribuables de façon équitable. (B3g)	33 %	42 %	22 %	3 %	5,9
L'ARC est juste pour déterminer les déclarations de revenus à vérifier. (B16f)	32 %	33 %	16 %	19 %	6,2

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales? / **B30.** Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ». / **B16.** Je vais maintenant vous lire quelques énoncés. Pour chacun des énoncés, indiquez-moi dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord à l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

En ce qui concerne ces énoncés précis, les tendances suivantes sont ressorties parmi les sous-groupes pertinents :

- Les personnes âgées de 50 à 64 ans (8,4) ou de 65 ans ou plus (8,5) étaient plus susceptibles d'être d'accord que les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire l'objet de la même pénalité, peu importe qui elles sont, comparativement aux personnes âgées de 35 à 49 ans (7,5).
- Les entreprises exploitées en Colombie-Britannique (7,7) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts et taxes avec exactitude, sauf s'il existe des preuves contraires comparativement à celles du Canada atlantique (6,8) ou de l'Alberta (6,8).

- Les entreprises exerçant des activités au Québec étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC traite les contribuables de façon équitable par rapport à celles de l'Alberta (6,2 par rapport à 5,3).
- Les sociétés de personnes étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC traite les contribuables de façon équitable comparativement aux entreprises constituées en société (6,2 par rapport à 5,5).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier par rapport à celles qui ont moins d'employés (6,6 par rapport à 5,7).
- Les répondants qui ne sont pas en situation de handicap ont fourni des cotes moyennes plus élevées que ceux qui s'identifient comme ayant un handicap :
 - L'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude (7,4 par rapport à 6,7).
 - L'ARC traite les contribuables de façon équitable (6,0 par rapport à 5,4).
- Les répondants qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme bon (cotes de 8 à 10) ont fourni des cotes moyennes plus élevées pour les énoncés suivants :
 - L'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude (cote de 8,6 par rapport à 7,4 pour ceux qui évaluent le rendement de l'ARC comme neutre et cote 5,4 pour ceux qui évaluent le rendement de l'ARC comme mauvais).
 - L'ARC traite les contribuables de façon équitable (8,4 par rapport à 5,8 et 2,7).
 - L'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (8,2 par rapport à 6,3 et 3,6).

Ouverture et transparence

On a demandé aux PME interrogées d'indiquer, en fonction de leurs perceptions de l'Agence, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés sur l'ouverture et la transparence. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord ».

Plus de deux répondants sur cinq (42 %) étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) que l'ARC appuie le fait de rendre les produits du gouvernement et le service à la clientèle accessibles pour tous et que l'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (41 %). Près du quart des répondants (23 %) étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente

quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt, tandis que 21 % estimaient que l'ARC n'était pas transparente (cotes de 1 à 3).

Dans l'ensemble, les cotes moyennes pour chaque mesure d'ouverture et de transparence étaient dans la fourchette neutre (allant de 5,6 à 6,7).

Tableau 20. Perceptions d'ouverture et de transparence

Base : (PME) Échantillon fractionné, module de service (n= 397)/module d'observation (404)

Énoncés d'ouverture et de transparence	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
L'ARC appuie le fait de rendre les produits du gouvernement et le service à la clientèle accessibles pour tous. (B16h)	42 %	42 %	13 %	3 %	6,7
L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit. (B16e)	41 %	34 %	15 %	10 %	6,6
L'ARC est transparente avec le public quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt. (B30f)	23 %	40 %	21 %	16 %	5,6

B30. Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ». / **B16.** Je vais maintenant vous lire quelques énoncés. Pour chacun des énoncés, indiquez-moi dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord à l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

D'autres comparaisons de sous-groupes entre ces énoncés ont révélé ce qui suit :

- Les entreprises dont la méthode de déclaration de revenus utilisait des ressources internes étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure comparativement à celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes :
 - L'Agence appuie l'accessibilité des produits et des services (7,2 par rapport à 6,4).
 - L'Agence se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (7,1 par rapport à 6,2).
- Parmi celles qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois, les répondants ayant interagi avec l'ARC par l'intermédiaire du service Mon dossier d'entreprise étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes comparativement à celles qui ont interagi par téléphone :
 - L'ARC appuie l'accessibilité des produits et des services (7,3 par rapport à 6,0).

- L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (7,1 par rapport à 5,8).
- Les PME qui exercent leur activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec le fait que l'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt par rapport à celles qui exercent leur activité depuis plus de 10 ans (6,0 par rapport à 5,1).
- Les entreprises exploitées au Québec étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt, comparativement à celles de la Colombie-Britannique (5,9 par rapport à 4,7).
- Les répondants âgés de 25 à 34 ans (6,2) et ceux de 35 à 49 ans (5,7) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt, comparativement à ceux de 65 ans ou plus (4,5).
- Les sociétés de personnes (6,5) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt, comparativement aux propriétaires uniques (5,4) et aux entreprises constituées en société (5,0).
- Les répondants autochtones étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt, comparativement aux répondants non autochtones (6,7 par rapport à 5,5).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés ont fourni des cotes plus élevées en moyennes pour les mesures suivantes par rapport à celles qui comptent moins d'employés :
 - L'ARC appuie l'accessibilité des produits et des services (7,1 par rapport à 6,3).
 - L'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt (6,2 par rapport à 5,0).
- Les répondants qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme bon (cotes de 8 à 10) ont fourni des cotes moyennes plus élevées pour tous énoncés :
 - L'ARC appuie l'accessibilité des produits et des services (cote de 8,6 par rapport à 6,9 en lien avec le fait que l'ARC est neutre et cote de 4,2 en lien avec le fait que l'ARC est mauvaise).
 - L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (8,5 par rapport à 6,9 et 3,7).

- L'ARC est transparente quant à la poursuite de ceux qui pourraient devoir de l'impôt (7,5 par rapport à 5,3 et 3,5).

Intelligence artificielle

En utilisant une échelle de 1 à 10, 1 correspondant à être complètement en désaccord et 10 à être totalement d'accord, on a demandé aux PME d'évaluer leur niveau de confiance dans l'exactitude des informations fiscales qu'un outil d'intelligence artificielle (IA) de l'ARC fournirait.

Près du quart des répondants ont exprimé un niveau de confiance élevé (24 % de cotes de 8 à 10), tandis que 36 % ont accordé un niveau de confiance modéré (cotes de 4 à 7) et 33 % ont indiqué un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote moyenne de 5,1, soit une cote d'accord neutre.

Tableau 21. Perceptions de l'intelligence artificielle

Base : (PME) Tous les répondants (n = 801)

Énoncé sur l'intelligence artificielle	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
J'ai confiance dans la précision des renseignements fiscaux qu'un outil d'intelligence artificielle (IA) de l'ARC fournirait.	24 %	36 %	33 %	7 %	5,1

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Entre groupes démographiques, quelques différences intéressantes émergent :

- Les entreprises exploitées au Québec étaient plus susceptibles de faire confiance à l'outil d'intelligence artificielle de l'ARC par rapport à celles de l'Alberta (5,3 par rapport à 4,5).
- Les répondants qui ne sont pas en situation de handicap sont plus susceptibles de faire confiance que ceux qui s'identifient comme ayant un handicap (5,3 par rapport à 4,6).
- Les répondants autochtones font plus confiance que les répondants non autochtones (6,4 par rapport à 5,1).
- Les entreprises qui comptaient de 5 à 99 employés ont accordé des cotes plus élevées en moyenne que ceux qui avaient moins d'employés (5,7 par rapport à 4,6).

- Les sociétés de personnes (5,7) faisaient plus confiance comparativement aux propriétaires uniques (5,0) et aux entreprises constituées en société (4,9).
- Les entreprises dont la méthode de production des déclarations de revenus a utilisé des ressources internes faisaient plus confiance que celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes (5,5 par rapport à 4,6).

Les entreprises inscrites au service Mon dossier d'entreprise étaient plus susceptibles d'être d'accord comparativement à celles qui ne l'étaient pas (5,4 par rapport à 4,3).

Intermédiaires fiscaux

Perceptions générales

On a d'abord demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens d'évaluer le rendement global du gouvernement du Canada en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifiait « faible » et 10, « excellent ». Près du tiers des répondants (29 %) estimaient que le rendement global est bon (cotes de 8 à 10), tandis que 53 % ont attribué des cotes neutres (cotes de 4 à 7). En revanche, moins d'un cinquième des intermédiaires fiscaux (17 %) a évalué le rendement global du gouvernement du Canada comme étant médiocre (cotes de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote moyenne de 6,1, soit une cote neutre.

Tableau 22. Rendement global du gouvernement du Canada

Base : (Intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n= 805)

Cote globale	Total (n = 805)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 513)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 278)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 601)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 183)
8 – 10 (bon)	29 %	33 %	23 %	30 %	26 %
4 – 7 (neutre)	53 %	54 %	51 %	52 %	56 %
1 – 3 (faible)	17 %	12 %	25 %	17 %	15 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	1 %	<1 %	3 %
Moyenne	6,1	6,4	5,5	6,1	5,9

BB-1. Pour commencer, comment évalueriez-vous le rendement global du gouvernement du Canada dans son ensemble? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et où 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

À la suite d'une comparaison du rendement global du gouvernement du Canada dans les sous-groupes pertinents, les tendances suivantes sont ressorties des cotes de rendement moyennes :

- Les intermédiaires fiscaux qui ont récemment interagi avec l'ARC par l'intermédiaire du site Web Canada.ca (6,8) étaient plus susceptibles de fournir des cotes plus élevées que ceux qui ont communiqué avec l'ARC par téléphone (5,9) ou par l'intermédiaire de Représenter un client (5,9).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins ont attribué des cotes de confiance moyennes plus élevées que celles qui sont en activité depuis plus de 10 ans (6,4 par rapport à 5,5).
- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités en Ontario (6,3) ou au Québec (6,3) ont fourni des cotes moyennes plus élevées comparativement à ceux de la Colombie-Britannique (5,6).
- Les répondants ayant un compte Représenter un client ont fourni des cotes moyennes plus élevées que ceux qui n'étaient pas inscrits (6,2 par rapport à 5,4).

On a demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens d'évaluer le rendement global de l'Agence en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifiait « médiocre » et 10, « excellent ». Près du tiers des répondants (32 %) estimaient que le rendement de l'Agence est bon (cotes de 8 à 10), tandis que 50 % des répondants ont attribué des cotes neutres (cotes de 4 à 7) et 17 % ont attribué des cotes médiocres (cotes de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote moyenne de 6,1 pour les intermédiaires fiscaux, soit une cote neutre.

Tableau 23. Rendement global de l'Agence

Base : (Intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n= 805)

Cote globale	Total (n = 805)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 513)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 278)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 601)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 183)
8 – 10 (bon)	32 %	34 %	27 %	33 %	29 %
4 – 7 (neutre)	50 %	53 %	45 %	48 %	56 %
1 – 3 (faible)	17 %	12 %	27 %	19 %	13 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	1 %	<1 %	2 %
Moyenne	6,1	6,5	5,5	6,1	6,2

B2. Maintenant, nous aimerions que vous pensiez spécifiquement à l'Agence du revenu du Canada. Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence du revenu du Canada (ARC)?

Les différences dignes de mention entre les sous-groupes pour les cotes de rendement moyennes de l'Agence comprenaient ce qui suit :

- Les intermédiaires fiscaux qui ont récemment interagi avec l'ARC par l'intermédiaire du site Web Canada.ca (6,8) ou par la poste (6,4) étaient plus susceptibles de fournir des cotes plus élevées que ceux dont la communication a eu lieu par téléphone (5,8).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins ont attribué des cotes de confiance moyennes plus élevées que celles qui sont en activité depuis plus de 10 ans (6,5 par rapport à 5,5).
- Les intermédiaires fiscaux exerçant des activités en Ontario (6,8) ont fourni des cotes plus élevées en moyenne que ceux du Québec (6,3 vs 5,8).
- Les répondants ayant un compte Représenter un client ont fourni des cotes moyennes plus élevées que ceux qui n'étaient pas inscrits (6,3 par rapport à 5,6).

En fonction de leur évaluation de rendement global, on a demandé aux répondants d'expliquer la raison de leur réponse. Ces cotes globales sont surtout attribuables à l'expérience de service à la clientèle (mauvais service à la clientèle – 28 %; bon service à la clientèle – 25 %), à l'inefficacité générale (15 %), aux mentions négatives (9 %), à la lenteur du service (9 %) et aux problèmes liés au rendement du site Web (5 %).

Tableau 24. Raison de l'évaluation du rendement global

Base : (Intermédiaires fiscaux) Répondants qui ont fourni une évaluation valide (n= 798)

Raison du classement	Total (n = 798)	De 8 à 10 Bonne (n = 254)	De 4 à 7 Neutre (n = 406)	De 1 à 3 Mauvaise (n = 138)
Mauvais service/service à la clientèle	28 %	6 %	32 %	58 %
Bon service/service à la clientèle	25 %	56 %	14 %	1 %
Rendement inefficace/médiocre	15 %	9 %	17 %	20 %
Mentions négatives (p. ex., prend trop de temps, je les déteste, etc.)	9 %	2 %	9 %	24 %
Service lent	9 %	4 %	9 %	19 %
Site Web médiocre	5 %	1 %	5 %	10 %
Neutre	5 %	2 %	7 %	1 %
Sûr/fiable	3 %	5 %	2 %	1 %
Facilité d'utilisation/simplicité/traitement simple	3 %	6 %	1 %	1 %
Mentions positives (p. ex., bon, j'aime, excellent, etc.)	3 %	6 %	1 %	-
Bon site Web/portail en ligne	2 %	5 %	1 %	-
Bonne réputation	<1 %	1 %	-	-
Les emplois à faible rémunération ont plus de besoins	<1 %	-	<1 %	-
Rien	15 %	13 %	18 %	9 %

Autre	5 %	5 %	5 %	4 %
Ne sais pas/refuse de répondre	<1 %	-	<1 %	-

B2a. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC à [RÉPONSE DE BB-1] sur 10?

Réponses multiples permises.

Lorsque l'on compare les raisons pour lesquelles les répondants jugent le rendement global comme étant bon (cotes de 8 à 10), neutre (cotes de 4 à 7) ou faible (cotes de 1 à 3), les tendances suivantes ressortent :

- Les intermédiaires fiscaux qui ont fourni de bonnes cotes étaient plus susceptibles de décrire l'obtention d'un bon service à la clientèle (56 %), la facilité des interactions (6 %) et l'appréciation du site Web (5 %).
- Les répondants qui ont obtenu une cote de rendement global médiocre avaient tendance à avoir eu un mauvais service à la clientèle en communiquant avec l'Agence (58 %), des mentions générales négatives (24 %), des inefficacités dans le rendement (20 %), un service lent (19 %), ou des problèmes liés au rendement du site Web (10 %).

Confiance envers l'Agence du revenu du Canada

On a demandé aux intermédiaires fiscaux d'indiquer, en fonction de leurs perceptions de l'Agence, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés axés sur la confiance. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord ».

Au moins deux intermédiaires fiscaux sur cinq interrogés étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) avec chacun des énoncés présentés. Plus précisément, 42 % étaient fermement d'accord avec l'énoncé selon lequel les employés de l'ARC sont dignes de confiance et capables de bien faire leur travail, 41 % étaient fermement d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens et 40 % étaient fermement d'accord avec l'énoncé selon lequel ils font confiance à l'ARC pour faire ce qui est juste.

Dans l'ensemble, la cote moyenne pour chacune des quatre mesures mises à l'essai se situait dans le niveau neutre d'accord (cotes allant de 6,4 à 6,6).

Tableau 25. Perceptions de la fiabilité

Base : (Intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n= 805)

Énoncés de confiance	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
J'estime que les employés de l'ARC sont dignes de confiance. (B3c)	42 %	43 %	14 %	1 %	6,6
Les employés de l'ARC sont capables de bien faire leur travail. (B3d)	42 %	42 %	15 %	1 %	6,5
L'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens. (B3b)	41 %	40 %	16 %	2 %	6,5
Je peux faire confiance à l'ARC pour faire ce qui est juste. (B3a)	40 %	42 %	17 %	1 %	6,4

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Un calcul d'indice a été établi pour obtenir une cote globale afin d'évaluer les perceptions de la confiance à l'égard de l'Agence en se basant sur les résultats obtenus à l'aide des mesures suivantes :

Indice de confiance = SOMME (« Je peux faire confiance à l'Agence pour faire ce qui est juste » + « L'Agence travaille pour le bien de tous les Canadiens » + « J'estime que les employés de l'Agence sont dignes de confiance » + « Les employés de l'Agence sont capables de bien faire leur travail »)/4

Lors de l'évaluation des cotes globales d'indice de confiance, plus du tiers des intermédiaires fiscaux canadiens (34 %) ont fourni une cote élevée d'indice de confiance (cotes de 8 à 10), tandis que 51 % ont fourni une cote neutre (cotes de 4 à 7) et 15 % ont fourni une cote d'indice de confiance faible (cotes de 1 à 3). La cote moyenne d'indice de confiance pour les intermédiaires fiscaux est de 6,5.

Tableau 26. Calculs de l'indice de confiance

Base : (Intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n= 805)

Cote de l'indice de confiance	Total (n = 805)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 513)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 278)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 601)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 183)
8 – 10	34 %	36 %	29 %	35 %	28 %
4 à < 8	51 %	54 %	47 %	48 %	60 %
1 à < 4	15 %	10 %	24 %	16 %	11 %
Je ne sais pas	<1 %	<1 %	-	-	1 %
Moyenne	6,5	6,8	5,9	6,5	6,5

En ce qui concerne les cotes globales de l'indice de confiance, les différences dignes de mention entre les sous-groupes comprennent ce qui suit :

- Celles qui exerçaient leurs activités au Québec (6,8) avaient des cotes moyennes plus élevées comparativement à ceux du Canada atlantique (6,1), de l'Alberta (6,1) ou de la Colombie-Britannique (6,1).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins ont attribué des cotes de confiance moyennes plus élevées que celles qui sont en activité depuis plus de 10 ans (6,8 par rapport à 5,9).
- Celles dont la méthode de communication la plus récente était par l'intermédiaire du site Web Canada.ca (7,4) ont fourni des cotes moyennes plus élevées comparativement à celles dont la communication s'est faite par la poste (6,5), par téléphone (6,4) ou par l'intermédiaire du service Représenter un client (6,3).
- Les répondants ayant un compte Représenter un client ont fourni des cotes moyennes plus élevées que ceux qui n'étaient pas inscrits (6,6 par rapport à 6,0).

Serviabilité de l'Agence

En plus d'évaluer une série d'énoncés sur la confiance, les intermédiaires fiscaux interrogés sur la mesure dans laquelle ils étaient d'accord avec une série d'énoncés sur l'utilité utilisant la même échelle de 1 à 10, 1 correspondant à être complètement en désaccord et 10 à être totalement d'accord.

Environ deux intermédiaires fiscaux sur cinq étaient fermement d'accord avec les énoncés selon lesquels l'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises

(41 %), que l'ARC est utile (40 %), et que les Canadiens peuvent compter sur l'ARC pour s'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts (40 %).

Dans l'ensemble, la cote moyenne pour chacune des trois mesures mises à l'essai se situait dans le niveau neutre d'accord (cotes allant de 6,3 à 6,4).

Tableau 27. Perceptions de la serviabilité

Base : (Intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n= 805)

Énoncés sur l'utilité	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
L'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises. (B3e)	41 %	42 %	16 %	2 %	6,4
L'ARC est utile. (B3f)	40 %	43 %	16 %	1 %	6,4
Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt. (B3j)	40 %	41 %	18 %	1 %	6,3

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

En ce qui concerne les diverses mesures de serviabilité, d'autres différences entre les sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités au Québec (6,7) ou en Ontario (6,5) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est utile comparativement à ceux de l'Alberta (6,1) ou du Canada atlantique (5,9).
- Ceux exerçant des activités au Québec (6,5) ou en Ontario (6,4) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC garantit que les Canadiens paient leur juste part d'impôts comparativement à ceux du Canada atlantique (5,6).
- Les intermédiaires fiscaux qui ont interagi avec l'ARC par l'intermédiaire du site Web Canada.ca étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que ceux qui ont communiqué avec l'ARC par téléphone ou par l'intermédiaire de Représenter un client.
 - L'ARC est utile (7,3 par rapport à 6,2, 6,2).
 - Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt (7,0 par rapport à 6,1, 5,8).
- Les répondants qui étaient inscrits à Représenter un client étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure que ceux qui ne l'étaient pas :
 - L'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises (6,6 par rapport à 5,9).

- L'ARC est utile (6,5 par rapport à 5,7).
- Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt (6,4 par rapport à 5,6).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure que celles en activité depuis plus de 10 ans :
 - L'ARC est utile (6,8 par rapport à 5,7).
 - L'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises (6,7 par rapport à 6,0).
 - Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt (6,6 par rapport à 5,7).

Information et protection des renseignements personnels

En utilisant la même échelle de 1 à 10, 1 correspondant à être complètement en désaccord et 10 à être totalement d'accord, les intermédiaires fiscaux ont été invités à évaluer leur niveau de confiance à l'égard de l'ARC pour gérer adéquatement les renseignements de leurs clients et assurer la sécurité de leurs renseignements.

Plus de la moitié font confiance à l'ARC pour protéger leurs renseignements (51 %), tandis qu'un peu moins font confiance à l'ARC pour gérer adéquatement les renseignements de leurs clients (47 %). En revanche, moins de répondants avaient un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3) lorsqu'il est question d'assurer la sécurité de leurs renseignements (13 %) et gérer les renseignements des clients opérationnels de manière appropriée (11 %). Ces évaluations se traduisent par une cote d'accord moyenne de 6,9 pour les deux mesures de renseignements et de protection des renseignements personnels.

Tableau 28. Confiance dans la façon dont l'ARC traite les renseignements

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Énoncés sur les renseignements et la protection des renseignements personnels	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité. (B3k)	51 %	35 %	13 %	1 %	6,9
J'ai confiance que l'ARC traitera les renseignements de mes clients opérationnels de manière appropriée. (B3h)	47 %	40 %	11 %	1 %	6,9

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Des comparaisons supplémentaires de sous-groupes ont révélé ce qui suit :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités au Québec (7,1) ou en Ontario (7,1) étaient plus susceptibles de faire confiance à l'ARC quant au traitement des renseignements des clients opérationnels comparativement à ceux de l'Alberta (6,3).
- Ceux exerçant des activités en Ontario (7,2) étaient plus susceptibles de faire confiance à l'ARC pour assurer la sécurité de leurs renseignements comparativement à ceux de la Colombie-Britannique (6,6) ou de l'Alberta (6,5).
- Ceux dont la méthode de communication la plus récente était par l'intermédiaire du site Web Canada.ca (7,9) étaient plus susceptibles de faire confiance à l'ARC pour assurer la sécurité de leurs renseignements comparativement à ceux dont la communication s'est faite par la poste (6,9), par téléphone (6,8) ou par l'intermédiaire du service Représenter un client (6,7).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles de fournir des cotes plus élevées pour chaque mesure que celles en activité depuis plus de 10 ans :
 - J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité (7,1 par rapport à 6,6).
 - J'ai confiance que l'ARC traitera les renseignements de mes clients opérationnels de manière appropriée (7,1 par rapport à 6,5).
- Les intermédiaires fiscaux inscrits au service Représenter un client étaient plus susceptibles de faire confiance à l'ARC quant au traitement des renseignements des clients opérationnels comparativement à ceux qui n'étaient pas inscrits (7,1 par rapport à 6,3).

Égalité et équité

On a ensuite demandé aux répondants dans quelle mesure ils étaient d'accord avec une série d'énoncés liés à l'égalité et l'équité en fonction de leurs perceptions de l'ARC. On leur a demandé d'utiliser une échelle de 1 à 10, 1 étant « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Près de trois répondants sur cinq (58 %) étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) que les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à des pénalités égales, peu importe qui elles sont, tandis que 51 % étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude. Plus de deux intermédiaires fiscaux

sur cinq étaient tout à fait d'accord que l'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (42 %), tandis que l'accord comme quoi l'ARC traite les contribuables de façon équitable avait obtenu les cotes les plus basses (40 %).

Tableau 29. Perceptions de l'égalité et de l'équité

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)/échantillon fractionné, module de service (n = 406)/module d'observation (n = 399)

Énoncés sur l'égalité et l'équité	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont. (B30e)	58 %	34 %	7 %	1 %	7,5
L'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts et taxes avec exactitude jusqu'à preuve du contraire. (B16a)	51 %	36 %	9 %	4 %	7,1
L'ARC est juste pour déterminer les déclarations de revenus à vérifier. (B16f)	42 %	44 %	10 %	4 %	6,7
L'ARC traite les contribuables de façon équitable. (B3g)	40 %	41 %	18 %	1 %	6,3

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales? / **B30.** Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ». / **B16.** Je vais maintenant vous lire quelques énoncés. Pour chacun des énoncés, indiquez-moi dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord à l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Lors de la comparaison des cotes moyennes pour ces énoncés sur l'égalité et l'équité, les tendances suivantes sont ressorties parmi les sous-groupes pertinents :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités au Québec (6,6) ou en Ontario (6,5) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC traite les contribuables de façon équitable comparativement à ceux de l'Alberta (5,9) ou du Canada atlantique (5,7).

- Les répondants dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC traite les contribuables de façon équitable que les anglophones (6,7 par rapport à 6,2).
- Les intermédiaires fiscaux qui ont récemment communiqué avec l'ARC par l'intermédiaire du site Web Canada.ca (7,0) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC traite les contribuables de façon équitable que ceux qui ont communiqué avec l'ARC par téléphone (6,2) ou par l'intermédiaire de Représenter un client (6,0).
- Ceux qui ont interagi avec l'ARC par l'intermédiaire du service Représenter un client (7,9) ou par téléphone (7,9) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel les fraudeurs fiscaux devraient faire l'objet de la même pénalité, peu importe qui ils sont, comparativement à ceux dont la communication s'est faite par la poste (6,8).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que celles en activité depuis plus de 10 ans :
 - L'ARC est juste en ce qui concerne la détermination des déclarations de revenus à vérifier (7,0 par rapport à 6,0).
 - L'ARC traite les contribuables de façon équitable (6,6 par rapport à 5,7).
- Au contraire, les entreprises en activité depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles d'être d'accord que les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire l'objet de la même pénalité, peu importe qui elles sont, comparativement aux entreprises en activité depuis 10 ans ou moins (7,9 par rapport à 7,3).
- Les répondants inscrits au service Représenter un client étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude comparativement à ceux qui n'étaient pas inscrits (7,2 par rapport à 6,6).

Ouverture et transparence

On a demandé aux intermédiaires fiscaux interrogés d'indiquer leur niveau d'accord par rapport à une série d'énoncés sur l'ouverture et la transparence en fonction de leurs perceptions de l'ARC en utilisant une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait d'accord ».

Près de la moitié des répondants étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) que l'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (46 %), tandis qu'un peu moins d'eux étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC appuie le fait de rendre les produits du gouvernement et le service à la clientèle accessibles pour tous (42 %). Un peu moins (36 %)

étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC est transparente quant à la manière dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir des impôts, tandis que 17 % n'étaient pas d'accord (cotes de 1 à 3).

Tableau 30. Perceptions de l'ouverture et de la transparence

Base : (intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné, module de service (n = 406)/module d'observation (n = 399)

Énoncés sur l'ouverture et la transparence	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit. (B16e)	46 %	39 %	12 %	3 %	6,9
L'ARC appuie le fait de rendre les produits du gouvernement et le service à la clientèle accessibles pour tous. (B16h)	42 %	45 %	12 %	2 %	6,8
L'ARC est transparente avec le public quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt. (B30f)	36 %	44 %	17 %	4 %	6,2

B30. Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ». / **B16.** Je vais maintenant vous lire quelques énoncés. Pour chacun des énoncés, indiquez-moi dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord à l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Des comparaisons supplémentaires de sous-groupes ont révélé ce qui suit :

- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins ont attribué des cotes plus élevées pour les énoncés suivants par rapport à celles en activité depuis plus de 10 ans :
 - L'ARC se tient responsable des renseignements écrits qu'elle fournit (7,1 par rapport à 6,4).
 - L'ARC est transparente avec le public quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt (6,4 par rapport à 5,8).

Intelligence artificielle

En utilisant une échelle de 1 à 10, 1 correspondant à être complètement en désaccord et 10 à être totalement d'accord, on a demandé aux intermédiaires fiscaux d'évaluer leur niveau de

confiance dans l'exactitude des informations fiscales qu'un outil d'intelligence artificielle (IA) de l'ARC fournirait.

Plus du tiers des répondants ont exprimé un niveau de confiance élevé (35 % de cotes de 8 à 10), tandis que 40 % ont accordé un niveau de confiance modéré (cotes de 4 à 7) et 23 % ont indiqué un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote d'accord moyenne de 6,0, soit une cote d'accord neutre.

Tableau 31. Perceptions de l'intelligence artificielle

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Énoncé sur l'intelligence artificielle	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
J'ai confiance dans la précision des renseignements fiscaux qu'un outil d'intelligence artificielle (IA) de l'ARC fournirait.	35 %	40 %	23 %	2 %	6,0

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Entre groupes démographiques, quelques différences intéressantes émergent :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités au Québec (6,2) ou en Ontario (6,1) étaient plus susceptibles de faire confiance à un outil d'IA de l'ARC comparativement à ceux de l'Alberta (5,4).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus confiantes que celles en activité depuis plus de 10 ans (6,3 par rapport à 5,4).
- Les intermédiaires fiscaux qui ont récemment communiqué avec l'ARC par la poste (6,5) étaient plus susceptibles de faire davantage confiance que ceux qui ont communiqué avec l'ARC par téléphone (5,8) ou par l'intermédiaire de Représenter un client (5,6).

Les entreprises inscrites au service Représenter un client étaient plus susceptibles de faire davantage confiance comparativement à celles qui ne l'étaient pas (6,2 par rapport à 5,3).

Déclarations de revenus

Population générale

Plus de neuf Canadiens sur dix (94 %) ont indiqué qu'ils avaient envoyé une déclaration de revenus des particuliers au cours de la dernière année.

Tableau 32. Déclaration de revenus des particuliers produite au cours de la dernière année

Base : (Population générale) Tous les répondants (n = 2 591)

Production des déclarations de revenus des particuliers	Total (n = 2 591)	Atl. (n = 276)	Qc (n = 562)	Ont./ Nt (n = 886)	Man./ Sask. (n = 183)	Alb./ T.N.- O. (n = 320)	C.- B./ Yn (n = 364)	De 18 à 24 ans (n = 57)	De 25 à 34 ans (n = 348)	De 35 à 49 ans (n = 626)	De 50 à 64 ans (n = 690)	65 ans ou plus (n = 870)
Oui	94 %	94 %	96 %	93 %	96 %	92 %	91 %	89 %	93 %	93 %	92 %	97 %
Non	5 %	5 %	3 %	6 %	2 %	6 %	8 %	8 %	5 %	7 %	7 %	2 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	2 %	4 %	2 %	<1 %	1 %	1 %

G4. Avez-vous soumis une déclaration de revenus des particuliers [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] au cours de la dernière année?

Les différences pertinentes parmi les sous-groupes par rapport à cette mesure comprennent notamment :

- Les habitants du Québec (96 %) ou du Manitoba ou de la Saskatchewan (96 %) étaient plus susceptibles d'avoir produit une déclaration de revenus des particuliers comparativement à ceux de la Colombie-Britannique (91 %).
- Les taux de production de déclaration de revenus étaient les plus élevés parmi les personnes âgées de 65 ans ou plus (97 %) comparativement à celles de 25 à 34 ans (93 %), de 35 à 49 ans (93 %) et de 50 à 64 ans (92 %).
- Les femmes étaient plus susceptibles d'avoir produit une déclaration de revenus comparativement aux hommes (95 % par rapport à 92 %).
- Les Canadiens ayant un diplôme universitaire (96 %) étaient plus susceptibles d'avoir produit une déclaration de revenus que ceux ayant un diplôme d'une école de métiers (91 %) ou un diplôme d'études secondaires (91 %).

- La production d'une déclaration de revenus était plus fréquente parmi ceux dont la langue officielle principale était le français (96 % par rapport à 93 % pour les anglophones).
- La probabilité de produire une déclaration de revenus des particuliers a augmenté avec le revenu, passant de 89 % parmi ceux qui gagnent moins de 40 000 \$, à 94 % parmi ceux qui gagnent de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$, à 95 % parmi ceux qui gagnent de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$, et à 98 % parmi ceux qui gagnent 150 000 \$ ou plus.
- La production d'une déclaration de revenus était plus fréquente parmi les répondants non autochtones comparativement aux répondants autochtones (94 % par rapport à 89 %).
- La production d'une déclaration de revenus était plus fréquente parmi les personnes sans handicap comparativement à celles qui s'identifient comme étant en situation de handicap (95 % par rapport à 90 %).

Les Canadiens ayant produit une déclaration de revenus des particuliers au cours de la dernière année ont été invités à préciser s'ils avaient reçu de l'aide pour le processus de production d'une déclaration de revenus. Les résultats montrent que 41 % d'entre eux ont préparé leur déclaration eux-mêmes, tandis que 58 % ont reçu de l'aide.

Tableau 33. Aide reçue pour la production d'une déclaration de revenus au cours de la dernière année

Base : (Population générale) Répondants qui ont produit une déclaration de revenus au cours de la dernière année (n = 2 433)

Préparation des déclarations de revenus des particuliers	Total (n = 2 433)	Atl. (n = 259)	Qc (n = 544)	Ont./ Nt (n = 828)	Man./ Sask. (n = 175)	Alb./ T.N.- O. (n = 294)	C.- B./ Yn (n = 333)	De 18 à 24 ans (n = 50)	De 25 à 34 ans (n = 323)	De 35 à 49 ans (n = 582)	De 50 à 64 ans (n = 635)	65 ans ou plus (n = 843)
Préparée seul	41 %	49 %	34 %	42 %	40 %	42 %	49 %	43 %	46 %	44 %	40 %	35 %
A reçu de l'aide	58 %	51 %	66 %	58 %	60 %	57 %	51 %	57 %	54 %	55 %	60 %	65 %
Je ne sais pas	<1 %	-	<1 %	<1 %	-	<1 %	-	-	<1 %	1 %	<1 %	-

G4a. Avez-vous préparé votre dernière déclaration de revenus vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide de quelqu'un d'autre? Si vous avez utilisé un logiciel d'impôt, cela est considéré comme une préparation par vous-même.

Les tendances en matière de préparation des déclarations de revenus comprennent ce qui suit :

- Ceux qui vivent au Québec (66 %) ont déclaré avoir reçu de l'aide dans une plus grande mesure que ceux qui vivent en Ontario (58 %), en Alberta (57 %), en Colombie-Britannique (51 %), ou au Canada atlantique (51 %).
- Les Canadiens âgés de 65 ans ou plus (65 %) se sont démarqués comme étant plus susceptibles d'avoir reçu de l'aide par rapport à ceux de 25 à 34 ans (54 %) ou de 35 à 49 ans (55 %).
- Les femmes étaient plus susceptibles d'avoir reçu de l'aide comparativement aux hommes (62 % par rapport à 56 %).
- Ceux détenant un diplôme d'études secondaires (66 %), un diplôme d'une école de métiers ou un diplôme collégial (63 %) étaient plus susceptibles de déclarer recevoir de l'aide comparativement à ceux ayant un diplôme universitaire (54 %).
- Les Canadiens dont la langue officielle principale était le français ont déclaré avoir reçu de l'aide dans une plus grande mesure que les anglophones (65 % par rapport à 56 %).
- Ceux qui n'étaient pas inscrits au service Mon dossier ont reçu de l'aide dans une plus forte proportion que ceux qui l'étaient (82 % par rapport à 54 %).
- Parmi ceux qui avaient interagi avec l'ARC au cours de la dernière année, les répondants ayant récemment communiqué avec l'ARC par la poste (63 %) ou par téléphone (60 %) ont déclaré dans une plus grande proportion avoir reçu de l'aide que ceux qui ont interagi avec l'ARC en ligne (50 %).

On a demandé aux Canadiens qui avaient reçu de l'aide en ce qui concerne le processus de préparation de leur déclaration de revenus des particuliers de préciser la source de cette aide. La plupart ont demandé de l'aide à un préparateur de déclarations de revenus professionnel ou à un comptable (83 %), tandis que 13 % se sont tournés vers des amis ou des membres de la famille pour obtenir de l'aide. Très peu (3 %) ont reçu de l'aide d'un programme de bénévoles.

Tableau 34. Source de l'aide pour produire une déclaration de revenus au cours de la dernière année

Base : (Population générale) Répondants qui ont reçu de l'aide pour produire leur déclaration de revenus au cours de la dernière année (n = 1 437)

Source de l'aide pour produire une déclaration de revenus des particuliers	Total (n = 1 437)	Atl. (n = 138)	Qc (n = 355)	Ont./ Nt (n = 486)	Man./ Sask. (n = 108)	Alb./ T.N.-O. (n = 172)	C.-B./ Yn (n = 178)	De 18 à 24 ans (n = 28)	De 25 à 34 ans (n = 168)	De 35 à 49 ans (n = 316)	De 50 à 64 ans (n = 379)	65 ans ou plus (n = 546)
Préparateur de déclarations de revenus ou comptable	83 %	77 %	86 %	82 %	88 %	82 %	83 %	59 %	71 %	88 %	89 %	86 %
Membre de la famille ou ami	13 %	15 %	12 %	13 %	11 %	16 %	13 %	36 %	23 %	8 %	9 %	10 %
Programme des bénévoles pour aider les gens à remplir leurs déclarations de revenus	3 %	6 %	2 %	3 %	2 %	1 %	4 %	-	3 %	3 %	2 %	3 %
Autre	1 %	2 %	1 %	2 %	-	1 %	-	5 %	2 %	<1 %	<1 %	1 %
Je ne sais pas	<1 %	-	-	<1 %	-	-	-	-	-	<1 %	-	-

CG-4b. Qui vous a aidé?

La source d'aide demandée variait dans certains sous-groupes. Parmi ceux qui ont reçu de l'aide :

- Recevoir de l'aide d'un professionnel était beaucoup plus courant chez les habitants du Manitoba ou de la Saskatchewan (88 %), ou du Québec (86 %), que chez ceux du Canada atlantique (77 %).
- Les Canadiens âgés de 25 à 34 ans (23 %) étaient plus susceptibles de demander de l'aide à des amis ou à des membres de la famille que les Canadiens âgés de 35 à 49 ans (8 %), de 50 à 64 ans (9 %) ou de 65 ans ou plus (10 %).
- Les hommes étaient plus susceptibles d'avoir reçu de l'aide d'un professionnel que les femmes (86 % par rapport à 81 %).

- Recevoir l'aide d'amis ou de membres de la famille était plus probable chez ceux ayant un diplôme d'études secondaires (22 %) que chez ceux ayant un diplôme d'une école de métiers ou un diplôme d'études secondaires (14 %) ou ceux ayant un diplôme universitaire (10 %).
- Les Canadiens qui ont déclaré être des travailleurs indépendants (94 %), des retraités (87 %) ou des travailleurs à temps plein (85 %) étaient plus susceptibles de demander de l'aide auprès de professionnels que ceux qui travaillaient à temps partiel (74 %) ou étaient sans emploi (63 %).
- Les répondants autochtones étaient plus susceptibles de demander de l'aide auprès d'amis ou de membres de leur famille que les répondants non autochtones (21 % contre 13 %).
- Les Canadiens qui ne sont pas en situation de handicap sont plus susceptibles que ceux qui s'identifient comme ayant un handicap de solliciter l'aide d'un professionnel (86 % par rapport à 70 %).
- Les répondants ayant un revenu de ménage de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$ (65 %), de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$ (90 %) ou de 150 000 \$ ou plus (91 %) avaient tendance à recevoir de l'aide d'un professionnel par rapport à ceux qui gagnaient moins de 40 000 \$ (63 %).
- Les Canadiens dont la source de revenus provient de leur employeur étaient plus susceptibles de recevoir de l'aide de la part d'amis ou de membres de la famille que les propriétaires d'entreprise ou les partenaires (15 % par rapport à 2 %).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada étaient plus susceptibles d'avoir reçu de l'aide d'un professionnel que ceux nés au Canada (87 % par rapport à 82 %).
- Parmi ceux qui avaient interagi avec l'ARC au cours de la dernière année, les répondants ayant récemment communiqué avec l'ARC en ligne (15 %) étaient plus susceptibles d'avoir reçu de l'aide de la part d'amis ou de membres de la famille que ceux qui avaient communiqué avec l'ARC par la poste (6 %).
- Ceux qui ont déclaré produire leur déclaration de revenus en ligne étaient beaucoup plus susceptibles de communiquer avec des professionnels que ceux qui ont produit leur déclaration par la poste (83 % par rapport à 69 %).

On a également demandé aux Canadiens de décrire la méthode utilisée pour produire leur déclaration de revenus des particuliers. Près de neuf répondants sur dix (87 %) ont dit avoir produit leurs déclarations de revenus en ligne, tandis que 4 % l'ont fait par la poste.

Tableau 35. Méthode utilisée pour produire une déclaration de revenus au cours de la dernière année

Base : (Population générale) Répondants qui ont produit une déclaration de revenus au cours de la dernière année (n= 2 433)

Méthode de production de la déclaration de revenus	Total (n = 2 433)	Atl. (n = 259)	Qc (n = 544)	Ont./ Nt (n = 828)	Man./ Sask. (n = 175)	Alb./ T.N.- O. (n = 294)	C.-B./ Yn (n = 333)	De 18 à 24 ans (n = 50)	De 25 à 34 ans (n = 323)	De 35 à 49 ans (n = 582)	De 50 à 64 ans (n = 635)	65 ans ou plus (n = 843)
En ligne	87 %	93 %	80 %	89 %	84 %	89 %	91 %	71 %	82 %	88 %	91 %	89 %
Par la poste	4 %	3 %	7 %	4 %	5 %	2 %	4 %	8 %	5 %	4 %	2 %	6 %
Autre façon	2 %	2 %	2 %	3 %	4 %	1 %	1 %	5 %	3 %	1 %	2 %	2 %
Je ne sais pas	6 %	2 %	11 %	4 %	6 %	8 %	4 %	16 %	10 %	6 %	5 %	3 %

CG-4c. De quelle façon avez-vous envoyé votre déclaration de revenus la plus récente?

Lors de la comparaison de la méthode de production entre les sous-groupes, les différences notables comprenaient ce qui suit :

- Les Canadiens qui sont inscrits au service Mon dossier ont eu plus tendance que ceux qui ne le sont pas à avoir produit leur déclaration en ligne (90 % par rapport à 72 %).
- Les répondants vivant au Canada atlantique (93 %), en Colombie-Britannique (91 %), en Ontario (89 %), ou au Manitoba ou en Saskatchewan (89 %) étaient plus susceptibles d'avoir envoyé leur plus récente déclaration en ligne par rapport à ceux vivant au Québec (80 %).
- Les Canadiens âgés de 35 à 49 ans (88 %), de 50 à 64 ans (91 %) ou de 65 ans ou plus (89 %) étaient plus susceptibles de produire leur déclaration en ligne que ceux de 18 à 24 ans (71 %) ou de 25 à 34 ans (82 %). Ce résultat a été influencé par la mesure dans laquelle les répondants n'étaient pas au courant de la méthode de déclaration, qui diminuait avec l'âge (16 % des 18 à 24 ans ne savaient pas comment leur déclaration avait été produite, par rapport à seulement 3 % chez les 65 ans ou plus).
- Les Canadiens ayant un diplôme universitaire (90 %) étaient plus susceptibles d'avoir produit une déclaration de revenus en ligne que ceux ayant un diplôme d'une école de métiers (85 %) ou un diplôme d'études secondaires (81 %).

- Les Canadiens qui ne sont pas en situation de handicap sont plus susceptibles que ceux qui s'identifient comme ayant un handicap d'avoir produit en ligne (88 % par rapport à 83 %).
- À tous les niveaux de revenu, la déclaration en ligne était plus probable chez les ménages gagnant de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$ (90 %), ou de 150 000 \$ ou plus (91 %), comparativement à ceux qui gagnaient de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$ (86 %), ou moins de 40 000 \$ (76 %).
- Les répondants qui étaient des retraités (90 %), qui travaillaient à temps partiel (88 %), qui étaient des travailleurs indépendants (88 %) ou qui travaillaient à temps plein (87 %) étaient plus susceptibles de produire leur déclaration en ligne que ceux qui étaient étudiants (61 %).

Les Canadiens qui ont produit leur déclaration de revenus eux-mêmes ont été invités à indiquer qu'elle était la probabilité qu'ils se fient aux réponses générées par l'intelligence artificielle pour les questions fiscales lors de leurs recherches en ligne. Les répondants ont indiqué la probabilité sur une échelle de 1 à 10, 1 étant extrêmement improbable et 10 extrêmement probable.

Près de la moitié des Canadiens ont attribué une cote de probabilité faible (cotes de 1 à 3) [47 %], tandis que 39 % ont attribué une cote modérée (cotes de 4 à 7). Moins de Canadiens (12 %) ont décrit une forte probabilité (cotes de 8 à 10) qu'ils se fient sur des réponses générées par l'intelligence artificielle lors de recherches en ligne pour des renseignements fiscaux. Ce résultat donne lieu à une cote de probabilité de 4,0.

Tableau 36. Probabilité perçue de se fier à des réponses générées par l'intelligence artificielle pour des questions fiscales

Base : (Population générale) Répondants qui ont produit leur déclaration de revenus par eux-mêmes au cours de la dernière année (n = 990)

Probabilité de se fier à des réponses générées par l'intelligence artificielle	Total (n = 990)	Atl. (n = 121)	Qc (n = 187)	Ont./ Nt (n = 339)	Man./ Sask. (n = 67)	Alb./ T.N.- O. (n = 121)	C.- B./ Yn (n = 155)	De 18 à 24 ans (n = 22)	De 25 à 34 ans (n = 154)	De 35 à 49 ans (n = 263)	De 50 à 64 ans (n = 254)	65 ans ou plus (n = 297)
De 8 à 10	12 %	15 %	10 %	14 %	6 %	7 %	13 %	-	10 %	12 %	14 %	13 %
De 4 à 7	39 %	30 %	51 %	39 %	36 %	28 %	36 %	29 %	28 %	38 %	44 %	47 %
De 1 à 3	47 %	53 %	36 %	44 %	54 %	61 %	50 %	71 %	61 %	48 %	38 %	34 %
Je ne sais pas	3 %	2 %	4 %	3 %	4 %	4 %	2 %	-	1 %	2 %	4 %	5 %
Moyenne	4,0	3,8	4,5	4,2	3,3	3,2	3,8	2,2	3,3	4,0	4,5	4,7

G4d. Quelle est la probabilité que vous vous fiez à des réponses générées par l'IA pour vos questions fiscales lors de vos recherches en ligne? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « extrêmement improbable » et 10 « extrêmement probable ».

Les différences entre sous-segments parmi ceux qui sont plus susceptibles de se fier à des réponses générées par IA pour des questions fiscales comprennent les suivantes :

- Les Canadiens inscrits au service Mon dossier (4,1 par rapport à 2,4 pour ceux qui n'étaient pas inscrits).
- Ceux qui vivent au Québec (4,5) ou en Ontario (4,2 par rapport à 3,3 pour ceux qui vivent au Manitoba ou en Saskatchewan et 3,2 pour ceux qui vivent en Alberta).
- Les hommes (4,3, comparativement à 3,9 pour les femmes).
- Les personnes nées à l'extérieur du Canada (4,9 par rapport à 3,8 pour celles nées au Canada).
- Les personnes dont la langue officielle principale était le français (4,7 par rapport à 3,9 pour les anglophones).
- La probabilité de se fier aux réponses générées par l'IA augmentait avec l'âge, passant de 2,2 chez les 18 à 24 ans, à 3,3 chez les 25 à 34 ans, 4,0 chez les 35 à 49 ans, 4,5 chez les 50 à 64 ans, et 4,7 chez les 65 ans ou plus.

Après qu'ils ont décrit leurs approches en matière de déclaration de revenus, on a demandé aux Canadiens de fournir une cote globale de satisfaction basée sur leur dernière expérience de production de déclaration de revenus. La satisfaction était notée sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « complètement insatisfait » et 10 étant « complètement satisfait ». La moitié des répondants (50 %) étaient très satisfaits (cotes de 8 à 10), tandis que 38 % ont donné une cote modérée (cotes de 4 à 7) et 9 % ont indiqué une faible satisfaction globale (cotes de 1 à 3). La satisfaction moyenne globale chez les Canadiens était modérée (7,1).

Tableau 37. Satisfaction générale à l'égard de la dernière expérience de production de déclaration de revenus

Base : (Population générale) Répondants qui ont produit une déclaration de revenus au cours de la dernière année (n = 2 433)

Cote de satisfaction globale	Total (n = 2 433)	Atl. (n = 259)	Qc (n = 544)	Ont./ Nt (n = 828)	Man./ Sask. (n = 175)	Alb./ T.N.- O. (n = 294)	C.- B./ Yn (n = 333)	De 18 à 24 ans (n = 50)	De 25 à 34 ans (n = 323)	De 35 à 49 ans (n = 582)	De 50 à 64 ans (n = 635)	65 ans ou plus (n = 843)
De 8 à 10	50 %	54 %	52 %	50 %	50 %	42 %	51 %	41 %	42 %	45 %	55 %	59 %
De 4 à 7	38 %	35 %	36 %	38 %	39 %	42 %	41 %	39 %	43 %	43 %	35 %	33 %
De 1 à 3	9 %	8 %	7 %	10 %	9 %	13 %	7 %	13 %	11 %	10 %	8 %	7 %
Je ne sais pas	3 %	3 %	5 %	2 %	1 %	4 %	1 %	7 %	3 %	3 %	2 %	2 %
Moyenne	7,1	7,3	7,3	7,1	7,0	6,8	7,2	6,7	6,8	6,9	7,4	7,5

G5. Dans l'ensemble, à quel point étiez-vous satisfait de votre dernière expérience de production de déclaration de revenus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement insatisfait » et 10 « complètement satisfait ».

Comparativement à leurs homologues démographiques, la satisfaction globale à l'égard de la dernière expérience de production de déclaration fiscale est particulièrement élevée chez les déclarants suivants :

- Les Canadiens âgés de 50 à 64 ans (7,4) ou de 65 ans ou plus (7,5) par rapport à ceux âgés de 25 à 34 ans (6,8) ou de 35 à 49 ans (6,9).
- Les Canadiens vivant au Canada atlantique (7,3), au Québec (7,3) ou en Colombie-Britannique (7,2) comparativement à ceux de l'Alberta (6,8).
- Les Canadiens retraités (7,5) comparativement à ceux travaillant à temps plein (7,0) ou qui sont travailleurs autonomes (6,9).
- Les hommes (7,3, comparativement à 7,1 pour les femmes).

- Les personnes nées à l'extérieur du Canada (7,6 par rapport à 7,1 pour celles nées au Canada).
- Les répondants ayant reçu de l'aide pour produire leurs déclarations de revenus (7,2 par rapport à 7,0 pour ceux qui ont préparé leur déclaration eux-mêmes).
- Les Canadiens qui n'ont pas eu d'interaction avec l'ARC au cours des 12 derniers mois (7,4 par rapport à 6,9 pour ceux qui ont interagi avec l'ARC).
- Ceux qui ont interagi avec l'ARC en ligne (7,2 par rapport à 6,6 pour ceux qui ont interagi par téléphone).

On a demandé aux Canadiens dans quelle mesure ils étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel ils étaient certains de pouvoir correctement produire leur déclaration de revenus sur une échelle de 1 à 10, 1 étant complètement en désaccord et 10 complètement d'accord.

Près de trois répondants sur cinq (57 %) étaient fortement d'accord (cotes de 8 à 10) avec l'énoncé selon lequel ils avaient confiance en leur capacité à produire correctement leur déclaration de revenus, tandis que 27 % étaient modérément d'accord (cotes de 4 à 7). Au contraire, 13 % avaient tendance à ne pas être d'accord (cotes de 1 à 3). Ces évaluations se traduisent par une cote d'accord moyenne de 7,3.

Tableau 38. Confiance en la capacité à produire une déclaration de revenus

Base : (Population générale) Échantillon fractionné, module d'observation (1 295)

Confiance en la capacité à produire une déclaration de revenus	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Je suis certain de pouvoir produire ma déclaration de revenus correctement.	57 %	27 %	13 %	3 %	7,3

G30. Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Les sous-segments les plus susceptibles d'avoir confiance en leur capacité à produire une déclaration de revenus comprenaient les suivants :

- Les Canadiens travaillant à temps partiel (7,6), les Canadiens retraités (7,6) et ceux travaillant à temps plein (7,3 par rapport à 6,4 chez les travailleurs autonomes).
- Ceux dont la source de revenus provient de leur employeur (7,3 par rapport à 6,3 chez ceux qui étaient propriétaires d'entreprise ou associés).

- Les Canadiens qui ont préparé leur propre déclaration de revenus (8,2 par rapport à 6,8 chez les personnes ayant reçu de l'aide)

Petites et moyennes entreprises

On a demandé aux petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes interrogées de décrire leur approche à l'égard de la production de leurs déclarations de revenus d'entreprise. Plus précisément, on leur a demandé d'indiquer si elles recouraient à des services internes ou externes tout au long du processus de production. Près de deux PME sur cinq (39 %) ont déclaré utiliser une combinaison de services internes et externes, 33 % ont utilisé un service externe de préparation de déclarations de revenus, tandis que 27 % ont exclusivement utilisé des ressources internes.

Tableau 39. Approche à l'égard de la production des déclarations de revenus d'entreprise

Base : (PME) Tous les répondants (n = 801)

Production des déclarations de revenus d'entreprise	Total (n = 801)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 411)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 381)	Propriétaire unique (n = 458)	Société de personnes (n = 109)	Constitué en société (n = 186)
Utilise une combinaison de services internes et externes.	39 %	41 %	37 %	39 %	37 %	40 %
Utilise un service externe de préparation de déclarations de revenus.	33 %	33 %	33 %	29 %	35 %	45 %
Utilise des ressources internes pour préparer les documents d'impôt.	27 %	25 %	28 %	31 %	25 %	16 %
Je ne sais pas	1 %	<1 %	1 %	<1 %	4 %	-

B4. Lorsque vous produisez vos déclarations de revenu d'entreprise, est-ce que votre entreprise...

Les tendances notables observées parmi les répondants PME canadiennes interrogées comprennent les suivantes :

- Les entreprises exploitées en Colombie-Britannique (47 %) étaient plus susceptibles d'utiliser des ressources fiscales internes que celles du Québec (25 %), de l'Ontario (25 %) ou de l'Alberta (21 %).

- Les propriétaires uniques étaient plus susceptibles de dépendre exclusivement de leurs ressources internes par rapport aux entreprises constituées en société (31 % par rapport à 16 %).
- À l'inverse, les entreprises constituées en société utilisaient plus couramment les services externes que les propriétaires uniques (45 % par rapport à 29 %).
- Les entreprises ayant un faible revenu (moins de 4 millions de dollars) étaient plus susceptibles d'utiliser des services externes que celles ayant un revenu annuel moyen (4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) [36 % par rapport à 19 %].
- Les entreprises comptant de 1 à 4 employés étaient plus susceptibles d'utiliser des services externes que celles comptant de 5 à 99 employés (39 % par rapport à 27 %).
- À l'inverse, les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'avoir utilisé une combinaison de services internes et externes que celles comptant moins d'employés (46 % par rapport à 33 %).
- Celles qui étaient inscrites au service Mon dossier d'entreprise ont plus fréquemment utilisé une approche combinée que celles qui ne l'étaient pas (42 % par rapport à 28 %).

En plus de décrire leur approche à l'égard de la production de leurs déclarations de revenus d'entreprise, les PME ont été invitées à fournir leur approche en matière de planification fiscale. Plus d'un tiers (37 %) utilisait une combinaison de services internes et externes, une proportion similaire (34 %) a choisi de garder la planification fiscale exclusivement à l'interne, tandis que 26 % ont déclaré utiliser exclusivement des services externes.

Tableau 40. Approche à l'égard de la planification fiscale

Base : (PME) Tous les répondants (n = 801)

Approche à l'égard de la planification fiscale	Total (n = 801)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 411)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 381)	Propriétaire unique (n = 458)	Société de personnes (n = 109)	Constitué en société (n = 186)
Utilise une combinaison de services internes et externes.	37 %	38 %	36 %	33 %	40 %	44 %
Utilise des ressources internes pour la planification fiscale.	34 %	34 %	34 %	42 %	23 %	20 %
Utilise un service externe pour la planification fiscale.	26 %	24 %	27 %	21 %	35 %	34 %
Je ne sais pas	3 %	4 %	3 %	5 %	2 %	3 %

B4a. Qu'en est-il de la planification fiscale? Est-ce que votre entreprise...

Les différences parmi les sous-groupes en matière de planification fiscale d'entreprise comprenaient les suivantes :

- Les entreprises exploitées en Colombie-Britannique (42 %) étaient plus susceptibles d'utiliser des ressources internes que celles de l'Ontario (30 %) ou de l'Alberta (26 %).
- Celles exerçant leurs activités en Ontario étaient plus susceptibles de compter sur un service externe que celles de la Colombie-Britannique (29 % par rapport à 19 %).
- L'usage de ressources internes exclusivement était beaucoup plus répandu chez les entreprises dont la taille était de 1 à 4 employés par rapport à celles de 5 à 99 employés (38 % par rapport à 29 %).
- À l'inverse, les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'utiliser une approche combinée que celles comptant de 1 à 4 employés (44 % par rapport à 31 %).

- Les sociétés de personnes (35 %) et les entreprises constituées en société (34 %) étaient plus susceptibles d'utiliser un service externe que les propriétaires uniques (21 %).
- Les propriétaires uniques (42 %) recourent à des ressources internes exclusivement dans de plus fortes proportions que les sociétés de personnes (23 %) ou les entreprises constituées en société (20 %).
- Ceux qui étaient inscrits au service Mon dossier d'entreprise ont plus fréquemment utilisé une approche combinée par rapport à ceux qui ne l'étaient pas (41 % par rapport à 28 %).

Après qu'ils ont décrit leurs approches en matière de déclaration de revenus et de planification fiscale, on a demandé aux PME de fournir une cote globale de satisfaction basée sur leur dernière expérience de production de déclaration de revenus. La satisfaction était notée sur une échelle de 1 à 10, 1 étant « complètement insatisfait » et 10 étant « complètement satisfait ». Plus de la moitié des répondants (55 %) étaient très satisfaits (cotes de 8 à 10), tandis que 38 % ont donné une cote modérée (cotes de 4 à 7) et peu 5 % ont indiqué une satisfaction globale de 3 ou moins. La cote globale de satisfaction pour la déclaration de revenus la plus récente est de 7,4.

Tableau 41. Satisfaction globale à l'égard de la dernière expérience de production de déclarations de revenus

Base : (PME) Tous les répondants (n = 801)

Cote de satisfaction globale	Total (n = 801)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 411)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 381)	Propriétaire unique (n = 458)	Société de personnes (n = 109)	Constitué en société (n = 186)
De 8 à 10	55 %	51 %	60 %	57 %	59 %	47 %
De 4 à 7	38 %	42 %	35 %	36 %	34 %	46 %
De 1 à 3	5 %	4 %	5 %	5 %	5 %	4 %
Je ne sais pas	2 %	2 %	1 %	2 %	3 %	3 %
Moyenne	7,4	7,4	7,5	7,5	7,7	7,3

B5. Dans l'ensemble, à quel point étiez-vous satisfait de votre dernière expérience de production de déclaration de revenus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement insatisfait » et 10 « complètement satisfait ».

Comparativement à leurs homologues démographiques, la satisfaction globale à l'égard de la dernière expérience de production de déclaration fiscale est particulièrement élevée chez les déclarants suivants :

- Les PME qui exercent des activités en Ontario (7,6 par rapport à 7,2 chez ceux qui exercent des activités au Québec).

- Les répondants âgés de 65 ans ou plus (7,9 par rapport à 7,3 chez les 35 à 49 ans et 7,4 chez les 50 à 64 ans).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) par rapport à celles ayant un faible revenu (moins de 4 millions de dollars) [7,9 par rapport à 7,4].
- Les entreprises qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant bon (cotes de 8 à 10) [8,8 par rapport à 7,4 pour celles qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant neutre et 5,8 pour celles ayant évalué le rendement global de l'ARC comme étant médiocre].
- Les entreprises qui n'ont pas eu d'interaction avec l'ARC au cours de la dernière année (7,7 par rapport à 7,3 pour ceux qui ont interagi avec l'ARC).
- Ceux qui ont interagi avec l'ARC en ligne (7,5 par rapport à 7,0 pour ceux qui ont interagi par téléphone).
- Les PME qui ont évalué la mesure dans laquelle l'ARC traite les contribuables de façon équitable comme étant bonne (cotes de 8 à 10) [8,7 par rapport à 7,2 pour ceux qui ont indiqué que le traitement équitable était neutre, et 6,0 pour ceux qui ont indiqué que le traitement équitable était médiocre].

Intermédiaires fiscaux

On a également demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens de coter leur niveau de satisfaction globale en fonction de leur dernière expérience de production des déclarations de revenus. La satisfaction a été évaluée sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « complètement insatisfait » et 10, « complètement satisfait ». Près de la moitié des répondants (48 %) étaient très satisfaits (cotes de 8 à 10), tandis que 42 % ont donné une cote modérée (cotes de 4 à 7) et 10 % ont indiqué une faible satisfaction globale (cotes de 1 à 3). La satisfaction globale moyenne des intermédiaires fiscaux canadiens était modérée (6,9).

Tableau 42. Satisfaction globale à l'égard de la dernière expérience de production de déclarations de revenus

Base : (Intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n= 805)

Cote de satisfaction globale	Total (n = 805)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 513)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 278)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 601)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 183)
8 – 10	48 %	49 %	46 %	49 %	47 %
4 – 7	42 %	42 %	41 %	40 %	44 %
1 – 3	10 %	8 %	13 %	11 %	8 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	-	<1 %	1 %
Moyenne	6,9	7,0	6,8	6,9	7,0

B-5. Dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait de votre expérience la plus récente en matière de déclaration de revenus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et où 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

Les intermédiaires fiscaux qui ont évalué le rendement global de l'Agence comme étant bon (cotes de 8 à 10) [8,5] ont attribué une cote de satisfaction plus élevée, en moyenne, que ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [6,9] ou médiocre (cotes de 1 à 3) [4,2].

Ceux exerçant leurs activités en Ontario étaient plus susceptibles d'avoir été satisfaits de leur dernière production de déclarations de revenus que ceux exerçant leurs activités dans le Canada atlantique (7,2 par rapport à 6,5).

Les intermédiaires fiscaux dont la communication récente avec l'ARC a eu lieu en ligne ont fourni des cotes moyennes plus élevées que ceux qui ont interagi avec l'ARC par téléphone (7,2 par rapport à 6,7).

Les intermédiaires fiscaux inscrits au service Représenter un client étaient plus susceptibles d'avoir été satisfaits de leur dernière production de déclarations de revenus que ceux qui ne l'étaient pas (7,1 par rapport à 6,5).

Communication avec l'Agence

Population Générale

Interaction au cours des 12 derniers mois

Lorsqu'on leur a demandé s'ils avaient eu une interaction directe avec l'Agence au cours des 12 derniers mois, 44 % des répondants ont répondu par l'affirmative.

Tableau 43. Communication avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Communication avec l'Agence au cours des 12 derniers mois	Total (n = 2 591)	Atl. (n = 276)	Qc (n = 562)	Ont./ Nt (n = 886)	Man./ Sask. (n = 183)	Alb./ T.N.- O. (n = 320)	C.-B./ Yn (n = 364)	De 18 à 24 ans (n = 57)	De 25 à 34 ans (n = 348)	De 35 à 49 ans (n = 626)	De 50 à 64 ans (n = 690)	65 ans ou plus (n = 870)
Oui	44 %	41 %	42 %	45 %	40 %	48 %	45 %	46 %	44 %	45 %	43 %	43 %
Non	51 %	53 %	54 %	51 %	53 %	46 %	49 %	42 %	50 %	52 %	52 %	52 %
Je ne sais pas	5 %	6 %	4 %	5 %	7 %	6 %	6 %	12 %	7 %	3 %	5 %	5 %

G-6. Avez-vous interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois? Pensez à toute **interaction directe** que vous avez eue avec l'Agence. Il peut s'agir d'une interaction qui a eu lieu en ligne, par téléphone ou par la poste.

À la suite d'une comparaison des communications avec l'Agence dans les sous-groupes pertinents, les tendances suivantes sont ressorties :

- Les Canadiens qui étaient travailleurs autonomes (54 %) ou sans emploi (53 %) étaient plus susceptibles d'avoir interagi avec l'ARC que ceux qui étaient à la retraite (42 %) ou qui travaillaient à temps plein (41 %).
- Les répondants qui s'identifient comme ayant un handicap étaient plus susceptibles d'avoir interagi avec l'ARC que ceux sans handicap (54 % par rapport à 41 %).
- Les répondants nés au Canada étaient plus susceptibles d'avoir interagi avec l'ARC que ceux nés à l'extérieur du Canada (45 % par rapport à 39 %).
- Ceux dont la source de revenus était leur employeur étaient plus susceptibles d'avoir interagi avec l'ARC que ceux qui sont propriétaires d'entreprise ou sont associés dans une société de personnes (53 % par rapport à 41 %).
- Les Canadiens inscrits au service Mon dossier étaient plus susceptibles de déclarer avoir interagi avec l'ARC que ceux qui ne l'étaient pas (46 % par rapport à 33 %).

On a demandé aux Canadiens ayant interagi avec l'ARC au cours des 12 derniers mois de préciser le moyen de communication utilisé durant la plus récente interaction. La plupart des répondants ont interagi par téléphone (50 %), tandis que près d'un tiers se souviennent d'avoir utilisé le portail Mon dossier de l'ARC (32 %). Une moins grande proportion a communiqué avec l'ARC par la poste (8 %), par l'intermédiaire du site Web Canada.ca (6 %), en personne (1 %), par clavardage en ligne (1 %), par application mobile (<1 %), sur les réseaux sociaux (<1 %) ou par télécopieur (<1 %).

Tableau 44. Moyen de communication le plus récent avec l'Agence

Base : (Population générale) Répondants qui ont interagi avec l'Agence au cours de la dernière année (n = 1 133)

Moyen de communication le plus récent avec l'ARC	Total (n = 1 133)	Atl. (n = 115)	Qc (n = 234)	Ont./ Nt (n = 398)	Man./ Sask. (n = 78)	Alb./ T.N.- O. (n = 150)	C.-B./ Yn (n = 158)	De 18 à 24 a ns (n = 26)	De 25 à 34 ans (n = 151)	De 35 à 49 ans (n = 278)	De 50 à 64 ans (n = 300)	65 ans ou plus (n = 378)
Par téléphone	50 %	50 %	56 %	49 %	48 %	55 %	39 %	49 %	45 %	52 %	49 %	54 %
Portail fiscal sécurisé Mon dossier de l'ARC	32 %	28 %	36 %	30 %	33 %	25 %	36 %	30 %	41 %	31 %	27 %	28 %
Par la poste	8 %	9 %	3 %	8 %	10 %	7 %	15 %	14 %	6 %	8 %	10 %	8 %
Par l'intermédiaire des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	6 %	7 %	3 %	6 %	3 %	8 %	7 %	7 %	3 %	6 %	9 %	3 %
En personne	1 %	2 %	1 %	1 %	2 %	<1 %	1 %	-	1 %	<1 %	1 %	2 %
Grâce à la fonction de clavardage en ligne de l'ARC	1 %	1 %	-	<1 %	-	2 %	-	-	1 %	<1 %	1 %	<1 %
Par l'intermédiaire des applications mobiles de l'ARC	<1 %	-	1 %	1 %	1 %	-	1 %	-	-	<1 %	<1 %	1 %
Par l'intermédiaire	<1 %	-	<1 %	1 %	-	-	-	-	-	1 %	<1 %	<1 %

des plateformes de médias sociaux de l'ARC												
Par télécopieur	<1 %	-	1 %	<1 %	1 %	-	-	-	-	-	-	1 %
Autre façon	1 %	2 %	<1 %	<1 %	1 %	2 %	2 %	-	1 %	1 %	1 %	1 %
Je ne sais pas	1 %	-	-	2 %	1 %	1 %	-	-	3 %	-	2 %	<1 %

G-7. De quelle façon avez-vous **récemment** interagi avec l'Agence?

Les principales différences entre les segments en ce qui concerne les méthodes de communication avec l'Agence comprennent ce qui suit :

- Les interactions par l'intermédiaire de Mon dossier étaient plus fréquentes chez :
 - Ceux vivant au Québec (36 % par rapport à 25 % pour ceux vivant en Alberta).
 - Les répondants âgés de 25 à 34 ans (41 %) par rapport à ceux âgés de 35 à 49 ans (31 %), de 50 à 64 ans (27 %) ou de 65 ans ou plus (28 %).
 - Les Canadiens travaillant à temps plein (35 % par rapport à 27 % chez les retraités).
 - Ceux qui ont produit leur propre déclaration de revenus des particuliers (38 % par rapport à 28 % chez ceux qui ont reçu de l'aide).
 - Les Canadiens qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant bon (cotes de 8 à 10) [36 %] ou neutre (cotes de 4 à 7) [35 %] par rapport à ceux qui ont fourni des cotes faibles (cotes de 1 à 3) [22 %].
- Les interactions par téléphone étaient plus courantes chez :
 - Canadiens qui ont évalué le rendement global de l'Agence comme étant faible (notes de 1 à 3) [63 %] par rapport à ceux qui ont fourni des cotes neutres (notes de 4 à 7) [45 %] ou bonnes (notes de 8 à 10) [43 %].
 - Les répondants qui ont reçu de l'aide pour produire leur déclaration de revenus des particuliers (53 % par rapport à 45 % de ceux qui ont produit leur déclaration par eux-mêmes).
 - Les Canadiens vivant au Québec (56 %), en Alberta (55 %) ou en Ontario (49 %) comparativement à ceux vivant en Colombie-Britannique (39 %).
 - Ceux qui étaient travailleurs autonomes (57 %) ou retraités (55 %) comparativement à ceux qui travaillaient à temps plein (46 %).

- Les Canadiens ayant un diplôme d'une école de métiers ou d'un collège comparativement à ceux ayant un diplôme universitaire ou d'études secondaires (58 % par rapport à 47 % respectivement).
- Les interactions qui ont lieu par l'intermédiaire du site Web Canada.ca étaient particulièrement courantes parmi les personnes suivantes :
 - Répondants vivant en Alberta (8 % par rapport à 3 % chez ceux vivant au Québec).
 - Ceux qui ont produit leur propre déclaration de revenus des particuliers (8 % par rapport à 4 % chez ceux qui ont reçu de l'aide).
- Les interactions par courrier étaient plus fréquentes chez :
 - Les Canadiens vivant en Colombie-Britannique (15 %), au Canada atlantique (9 %) ou en Ontario (8 %) comparativement à ceux vivant au Québec (3 %).

Raison de la communication la plus récente

On a demandé aux Canadiens qui avaient eu une interaction avec l'Agence au cours de la dernière année de décrire le but de leur plus récente communication. La raison la plus courante, citée par plus du tiers des répondants, était liée à leur service Mon dossier (35 %), tandis qu'une proportion similaire ont cité leur déclaration de revenus des particuliers (31 %). Près d'un répondant sur cinq a indiqué que l'objectif de sa plus récente interaction concernait des renseignements fiscaux généraux (18 %), tandis qu'une moins grande proportion a cité une vérification, un différend ou un examen (13 %), ou d'autres prestations ou crédits (12 %). De plus, 7 % ont communiqué avec l'ARC à propos d'un crédit d'impôt pour personnes handicapées, d'un compte d'épargne enregistré ou de l'allocation canadienne pour enfants, entre autres raisons.

Tableau 45. Objectif de la communication la plus récente avec l'Agence

Base : (Population générale) Répondants qui ont interagi avec l'Agence au cours de la dernière année (n = 1 133)

Objectif de la communication la plus récente avec l'ARC	Total (n = 1 133)	Atl. (n = 115)	Qc (n = 234)	Ont./ Nt (n = 398)	Man./ Sask. (n = 78)	Alb./ T.N.- O. (n = 150)	C.-B./ Yn (n = 158)	De 18 à 24 a ns (n = 26)	De 25 à 34 ans (n = 151)	De 35 à 49 ans (n = 278)	De 50 à 64 ans (n = 300)	65 ans ou plus (n = 378)
Votre compte en ligne de l'ARC (Mon dossier)	35 %	34 %	45 %	31 %	32 %	30 %	37 %	36 %	41 %	41 %	27 %	31 %
Impôt sur le revenu des particuliers	31 %	37 %	20 %	32 %	34 %	35 %	38 %	31 %	33 %	28 %	29 %	34 %
Renseignements généraux sur l'impôt	18 %	17 %	15 %	17 %	18 %	16 %	26 %	18 %	18 %	14 %	20 %	18 %
Une vérification, un différend ou un examen	13 %	11 %	8 %	13 %	17 %	15 %	16 %	3 %	12 %	15 %	12 %	12 %
Autres prestations et crédits	12 %	6 %	8 %	14 %	13 %	15 %	10 %	17 %	16 %	11 %	11 %	8 %
Crédit d'impôt pour personnes handicapées	7 %	4 %	2 %	8 %	12 %	7 %	9 %	9 %	5 %	8 %	8 %	5 %
Un compte d'épargne enregistré	7 %	6 %	9 %	7 %	2 %	5 %	7 %	13 %	12 %	6 %	5 %	5 %
Allocation canadienne pour enfants	7 %	7 %	9 %	6 %	5 %	5 %	10 %	6 %	12 %	15 %	2 %	<1 %
Taxe d'affaires (p. ex., déclaration de la TVH)	2 %	1 %	<1 %	4 %	2 %	3 %	<1 %	-	2 %	1 %	4 %	1 %
Autre	9 %	5 %	14 %	7 %	11 %	9 %	7 %	18 %	4 %	8 %	8 %	15 %
Je ne sais pas	2 %	2 %	1 %	3 %	1 %	1 %	1 %	-	4 %	1 %	2 %	2 %

G8. *Maintenant, réfléchissez à la raison pour laquelle vous avez interagi avec l'ARC. L'objectif de cette PLUS RÉCENTE interaction était-il lié à...? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent à vous :*

Réponses multiples permises.

Les différences entre sous-segments liées à l'objectif de la plus récente interaction avec l'ARC comprenaient les suivantes :

- Les Canadiens qui ont communiqué avec l'ARC au moyen du service Mon dossier étaient plus susceptibles de chercher des renseignements liés à un compte d'épargne enregistré que ceux qui ont communiqué par téléphone ou par la poste (13 % par rapport à 4 % respectivement).
- Les répondants ayant produit leur propre déclaration de revenus des particuliers étaient plus susceptibles que ceux qui ont reçu de l'aide de l'avoir fait pour les objectifs suivants :
 - Impôt sur le revenu des particuliers (34 % par rapport à 27 %)
 - Une vérification, un différend ou un examen (16 % par rapport à 11 %).
- Les Canadiens vivant au Québec (45 %) ont plus souvent communiqué avec l'ARC en ce qui concerne le service Mon dossier comparativement à ceux vivant en Ontario (31 %) ou en Alberta (30 %).
- Les habitants de la Colombie-Britannique (26 %) étaient plus susceptibles d'avoir demandé des renseignements fiscaux généraux comparativement à ceux vivant en Ontario (17 %), en Alberta (16 %) ou au Québec (15 %).
- Les Canadiens vivant en Colombie-Britannique (38 %), au Canada atlantique (37 %), en Alberta (35 %), au Manitoba ou en Saskatchewan (34 %), ou en Ontario (32 %) étaient plus susceptibles d'avoir cherché des renseignements liés à leur impôt sur le revenu des particuliers que ceux vivant au Québec (20 %).
- Les personnes vivant au Manitoba ou en Saskatchewan (17 %), en Colombie-Britannique (16 %) ou en Alberta (15 %) étaient plus susceptibles d'avoir demandé des renseignements liés à une vérification, à un différend ou à un examen que ceux vivant au Québec (8 %).
- Les répondants dont la langue officielle principale était l'anglais étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC pour les objectifs suivants que les francophones :
 - Impôt sur le revenu des particuliers (34 % par rapport à 20 %)
 - Autres prestations ou crédits (13 % par rapport à 7 %)
 - Crédit d'impôt pour personnes handicapées (8 % par rapport à 3 %)

- Inversement, ceux dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC pour les objectifs suivants que les anglophones :
 - Mon dossier (44 % par rapport à 33 %)
 - Allocation canadienne pour enfants (11 % par rapport à 6 %)
- Les répondants âgés de 25 à 34 ans ou de 35 à 49 ans étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC en ce qui concerne les objectifs suivants que ceux âgés de 50 à 64 ans et de 65 ans ou plus :
 - Mon dossier (41 %, 41 % par rapport à 27 %, 31 %)
 - Allocation canadienne pour enfants (12 %, 15 % par rapport à 2 %, <1 %)
- Les répondants âgés de 25 à 34 ans (12 %) étaient plus susceptibles d'avoir demandé des renseignements liés à un compte d'épargne enregistré que les répondants âgés de 50 à 64 ans (5 %) ou de 65 ans ou plus (5 %).

Satisfaction à l'égard du service

On a demandé aux Canadiens qui avaient indiqué avoir eu une communication avec l'Agence au cours des 12 derniers mois de préciser, en fonction de leur expérience de l'Agence, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés sur la satisfaction à l'égard du service. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord ».

Environ trois répondants sur cinq étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) avec les énoncés selon lesquels le représentant de l'ARC a été poli (61 %) et professionnel (58 %), tandis qu'une proportion moins élevée (47 %) estimait que le représentant de l'ARC avait pris le temps de comprendre leur situation. En ce qui concerne l'information, 50 % étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel elle était exacte, 46 % la trouvaient complète, 43 % la trouvaient facile à comprendre, et 31 % estimaient qu'elle était facile à trouver. En outre, plus du tiers des personnes ayant interagi avec l'ARC étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels le service avait été offert en temps opportun (36 %) et était facile d'accès (34 %).

Tableau 46. Perceptions de la satisfaction à l'égard du service

Base : (Population générale) Les répondants qui ont interagi avec l'Agence et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou ont fourni un but valide pour leur interaction la plus récente (n= 1 131)¹⁴

Énoncés de satisfaction à l'égard du service	8 – 10	4 – 7	1 – 3	S.O.	NSP	Moyenne
Le représentant de l'ARC était poli.	61 %	24 %	12 %	1 %	1 %	7,5
Le représentant de l'ARC était professionnel.	58 %	29 %	11 %	1 %	<1 %	7,4
Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts.	50 %	28 %	15 %	2 %	5 %	7,0
Le représentant de l'ARC a pris le temps de comprendre ma situation.	47 %	33 %	17 %	2 %	<1 %	6,7
Les renseignements que j'ai reçus étaient complets.	46 %	29 %	19 %	3 %	3 %	6,6
Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre.	43 %	34 %	20 %	3 %	<1 %	6,4
Le service offert par l'ARC a été offert en temps opportun.	36 %	30 %	29 %	4 %	1 %	5,8
Le service offert par l'ARC était facile d'accès.	34 %	37 %	28 %	1 %	<1 %	5,7
Les renseignements étaient faciles à trouver.	31 %	37 %	28 %	3 %	1 %	5,6

G9. Veuillez noter dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants concernant cette expérience de service, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ». Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience de service.

Le calcul de l'indice de satisfaction à l'égard du service a été élaboré afin de produire une cote globale pour évaluer l'expérience des clients avec les services de l'Agence. Les questions qui composent l'indice de satisfaction à l'égard du service ont été posées à ceux qui ont interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou fourni un objectif valide pour leur interaction la plus récente. L'indice est calculé comme il est indiqué ci-dessous :

¹⁴ Les énoncés en caractères gras se limitent aux répondants qui ont communiqué par téléphone ou en personne (n = 432)

Indice de satisfaction à l'égard du service = SOMME DE (« Le service offert par l'Agence était facile d'accès » + « Le service offert par l'Agence était opportun » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient complets » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre » + « Le représentant de l'Agence a pris le temps de comprendre ma situation » + « Le représentant de l'Agence était professionnel » + « Le représentant de l'Agence était poli »)/8

En évaluant les cotes globales de l'indice de satisfaction à l'égard du service, plus de deux répondants ayant interagi avec l'ARC sur cinq (42 %) ont donné des cotes de satisfaction à l'égard du service élevées (cotes de 8 à 10), 43 % ont donné des cotes neutres (cotes de 4 à 7) tandis que 15 % ont donné des cotes faibles (1 à 3). La cote moyenne de l'indice de satisfaction à l'égard du service chez les répondants était de 6,5.

Tableau 47. Cotes de l'indice de satisfaction à l'égard du service

Base : (Population générale) Les répondants qui ont interagi avec l'Agence et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou ont fourni un but valide pour leur interaction la plus récente à l'exception de ceux qui ont sélectionné « Non applicable » pour tous les énoncés (n= 1 131).

Cote de l'indice de satisfaction à l'égard du service	Total (n = 1 131)	Atl. (n = 115)	Qc (n = 234)	Ont./ Nt (n = 395)	Man./ Sask. (n = 78)	Alb./ T.N.- O. (n = 150)	C.-B./ Yn (n = 158)	De 18 à 24 a ns (n = 26)	De 25 à 34 ans (n = 150)	De 35 à 49 ans (n = 277)	De 50 à 64 ans (n = 299)	65 ans ou plus (n = 378)
8 – 10	42 %	44 %	53 %	40 %	36 %	32 %	38 %	45 %	46 %	37 %	42 %	42 %
4 à < 8	43 %	35 %	40 %	41 %	52 %	45 %	49 %	38 %	40 %	46 %	41 %	45 %
1 à < 4	15 %	21 %	7 %	18 %	11 %	23 %	13 %	17 %	13 %	17 %	17 %	13 %
Je ne sais pas	<1 %	-	-	<1 %	-	-	-	-	-	<1 %	-	-
Moyenne	6,5	6,4	7,3	6,4	6,5	5,8	6,4	6,8	6,8	6,3	6,5	6,6

En ce qui concerne les cotes concernant l'indice de satisfaction à l'égard du service, les différences dignes de mention entre les sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les répondants vivant au Québec (7,3) ont en moyenne accordé des cotes plus élevées que ceux vivant au Manitoba ou en Saskatchewan (6,5), en Colombie-Britannique (6,4), au Canada atlantique (6,4), en Ontario (6,4) ou en Alberta (5,8).

- Les répondants nés à l'extérieur du Canada ont attribué des cotes plus élevées, en moyenne, que ceux nés au Canada (7,6 par rapport à 6,3).
- Ceux dont la langue officielle principale était le français ont attribué une cote moyenne plus élevée que les anglophones (7,1 par rapport à 6,4).
- Ceux qui ont récemment interagi avec l'ARC par l'intermédiaire du service Mon dossier (6,9) ont accordé une cote moyenne plus élevée que ceux dont la communication a eu lieu par téléphone (6,3) ou par la poste (6,2).
- Les répondants dont l'objectif de la communication la plus récente était lié à l'Allocation canadienne pour enfants (7,1), à leur service Mon dossier (6,9), à un compte d'épargne enregistré (6,8), à des renseignements fiscaux généraux (6,7) ou à leur impôt sur le revenu des particuliers ont obtenu des cotes plus élevées que ceux dont la communication était liée à une vérification, à un différend ou à un examen (5,4).
- Les répondants qui ont attribué une bonne cote de rendement global pour l'ARC (cotes de 8 à 10) [8,8] ont attribué une cote plus élevée que ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [6,7] ou mauvais (cotes de 1 à 3) [4,3].

On a demandé aux Canadiens qui avaient communiqué avec l'ARC au cours de la dernière année si l'ARC avait répondu à leurs besoins lors de leur plus récente communication. Plus des deux tiers (69 %) estimaient avoir obtenu ce dont ils avaient besoin de l'ARC au cours de cette communication, tandis que 25 % estimaient ne pas l'avoir obtenu.

Tableau 48. Besoins satisfaits lors de la communication la plus récente auprès de ceux qui ont communiqué avec l'ARC

Base : (Population générale) Répondants qui ont interagi avec l'ARC au cours de la dernière année (n = 1 133)

Besoins satisfaits lors de la communication avec l'ARC	Total (n = 1 133)	Atl. (n = 115)	Qc (n = 234)	Ont./ Nt (n = 398)	Man./ Sask. (n = 78)	Alb./ T.N.- O. (n = 150)	C.- B./ Yn (n = 158)	De 18 à 24 ans (n = 26)	De 25 à 34 ans (n = 151)	De 35 à 49 ans (n = 278)	De 50 à 64 ans (n = 300)	65 ans ou plus (n = 378)
Oui	69 %	71 %	74 %	66 %	77 %	63 %	70 %	81 %	76 %	65 %	65 %	67 %
Non	25 %	22 %	23 %	26 %	17 %	31 %	24 %	14 %	20 %	29 %	28 %	26 %
Je ne sais pas	6 %	7 %	3 %	8 %	6 %	6 %	6 %	4 %	5 %	6 %	7 %	7 %

G10. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin de l'ARC en cette instance précise?

Les besoins étaient plus susceptibles d'avoir été satisfaits pour les sous-segments suivants :

- Les Canadiens vivant au Manitoba ou en Saskatchewan (77 %), ou au Québec (74 % par rapport à 63 % pour ceux vivant en Alberta).
- Ceux âgés de 25 à 34 ans comparativement à ceux âgés de 35 à 49 ans, ou de 50 à 64 ans (76 % par rapport à 65 %, respectivement).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada (80 % par rapport à 67 % pour ceux nés au Canada).
- Ceux qui ont récemment interagi avec l'ARC par l'intermédiaire du service Mon dossier (79 %) comparativement à ceux dont la communication a eu lieu par la poste (65 %) ou par téléphone (63 %).

On a ensuite demandé à ceux qui avaient interagi avec l'ARC au cours de la dernière année de comparer le niveau de service à la clientèle qu'ils avaient reçu par rapport au service qu'ils ont reçu des institutions financières qu'ils utilisent. Plus de deux des répondants sur cinq (43 %) estimaient que le service de l'ARC était à peu près semblable, tandis que 37 % étaient d'avis qu'il est pire. Moins de répondants (14 %) estimaient que l'ARC offrait un meilleur service en comparaison.

Tableau 49. Service à la clientèle comparativement aux expériences auprès des institutions financières auxquelles on a eu recours

Base : (Population générale) Répondants qui ont interagi avec l'ARC au cours de la dernière année (n = 1 133)

Expérience auprès de l'ARC	Total (n = 1 133)	Atl. (n = 115)	Qc (n = 234)	Ont./ Nt (n = 398)	Man./ Sask. (n = 78)	Alb./ T.N.- O. (n = 150)	C.- B./ Yn (n = 158)	De 18 à 24 ans (n = 26)	De 25 à 34 ans (n = 151)	De 35 à 49 ans (n = 278)	De 50 à 64 ans (n = 300)	65 ans ou plus (n = 378)
Meilleur	14 %	14 %	14 %	18 %	9 %	11 %	11 %	10 %	16 %	16 %	13 %	13 %
À peu près le même	43 %	43 %	47 %	43 %	47 %	34 %	41 %	42 %	48 %	40 %	43 %	39 %
Pire	37 %	40 %	35 %	35 %	37 %	50 %	37 %	30 %	29 %	40 %	37 %	44 %
Je ne sais pas	6 %	3 %	4 %	5 %	8 %	6 %	11 %	18 %	7 %	4 %	7 %	4 %

G11. Selon votre expérience, diriez-vous que le niveau de service à la clientèle fourni par l'ARC est meilleur, à peu près le même ou pire que le service que vous pourriez recevoir des institutions financières auxquelles vous avez recours?

Les principales différences entre les segments lorsqu'il s'agit de comparer les services de l'Agence à ce qui est reçu des institutions financières comprennent ce qui suit :

- Les personnes vivant en Ontario (18 %) étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme étant meilleur que les personnes vivant en Alberta (11 %), en Colombie-Britannique (11 %), ou au Manitoba ou en Saskatchewan (9 %).
- Les Canadiens vivant en Alberta (50 %) étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme étant pire que les personnes vivant en Colombie-Britannique (37 %), au Québec (35 %), ou en Ontario (35 %).
- Ceux détenant un diplôme universitaire, collégial ou d'une école de métiers étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme inférieur comparativement à ceux détenant un diplôme d'études secondaires (39 % respectivement par rapport à 27 %).
- Les répondants qui s'identifient comme ayant un handicap étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme meilleur que ceux sans handicap (22 % par rapport à 12 %).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme étant meilleur que ceux nés au Canada (26 % par rapport à 12 %).
- Les Canadiens ayant un revenu du ménage inférieur à 40 000 \$ (23 %), ou de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$ (17 %) étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme meilleur que ceux qui gagnent de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$, ou 150 000 \$ ou plus (10 % respectivement).
- Ceux dont la récente interaction avec l'ARC a eu lieu par téléphone étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme étant pire que ceux dont la communication a eu lieu au moyen du service Mon dossier (42 % par rapport à 32 %).

Petites et moyennes entreprises (PME)

Interaction au cours des 12 derniers mois

On a demandé aux PME canadiennes si elles avaient communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois pour une raison quelconque, soit en ligne, par téléphone ou par courriel. Près de trois répondants sur cinq (56 %) ont déclaré avoir communiqué avec l'Agence.

Tableau 50. Interaction avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Base : (PME) Tous les répondants (n = 801)

Communication avec l'Agence au cours des 12 derniers mois	Total (n = 801)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 411)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 381)	Propriétaire unique (n = 458)	Société de personnes (n = 109)	Constitué en société (n = 186)
Oui	56 %	57 %	55 %	51 %	64 %	61 %
Non	41 %	39 %	44 %	46 %	35 %	36 %
Je ne sais pas	3 %	4 %	2 %	3 %	1 %	3 %

B-6. Avez-vous interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois? Pensez à toute **interaction directe** que vous avez eue avec l'Agence. Il peut s'agir d'une interaction qui a eu lieu en ligne, par téléphone ou par la poste.

Par rapport à leurs homologues démographiques, les interactions avec l'Agence étaient particulièrement répandues chez les personnes suivantes :

- Sociétés de personnes (64 %) ou entreprises constituées en société (61 % par rapport à 51 % des propriétaires uniques).
- Les répondants qui s'identifient comme ayant un handicap (68 % par rapport à 54 % de ceux qui n'ont pas de handicap).
- Les répondants autochtones (68 % par rapport à 55 % des répondants non autochtones).
- Les répondants âgés de 25 à 34 ans (66 %) ou ceux âgés de 35 à 49 ans (60 % par rapport à 50 % des répondants âgés de 50 à 64 ans et 42 % des répondants âgés de 65 ans ou plus).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) [67 % par rapport à 54 % pour celles ayant un revenu inférieur].
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés (64 % par rapport à 49 % pour celles comptant moins d'employés).
- Les entreprises inscrites au service Mon dossier d'entreprise (64 % par rapport à 34 % pour celles qui n'étaient pas inscrites).

On a demandé à celles qui avaient communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois de préciser le moyen de communication utilisé durant la plus récente communication. Près de la moitié ont communiqué par téléphone (48 %), tandis que 32 % ont interagi par l'intermédiaire du portail Mon dossier d'entreprise. Moins d'entreprises ont interagi avec l'ARC par la poste

(9 %), tandis que 6 % ont interagi par l'intermédiaire des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca. D'autres formes de communication étaient beaucoup moins courantes.

Tableau 51. Moyen de communication le plus récent avec l'Agence

Base : (PME) Répondants qui ont eu une interaction avec l'Agence au cours de la dernière année (n= 448)

Moyen de communication le plus récent avec l'ARC	Total (n = 448)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 236)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 208)	Propriétaire unique (n = 234)	Société de personnes (n = 70)	Constitué en société (n = 114)
Par téléphone	48 %	44 %	52 %	46 %	56 %	45 %
Portail fiscal sécurisé Mon dossier d'entreprise de l'ARC	32 %	33 %	30 %	34 %	27 %	35 %
Par la poste	9 %	8 %	8 %	6 %	9 %	11 %
Par l'intermédiaire des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	6 %	7 %	6 %	7 %	4 %	7 %
En personne	1 %	2 %	-	1 %	1 %	-
Par l'intermédiaire des applications mobiles de l'ARC	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	-
Par télécopieur	1 %	1 %	1 %	<1 %	-	-
Grâce à la fonction de clavardage en ligne de l'ARC	1 %	1 %	<1 %	1 %	1 %	1 %
Par l'intermédiaire des plateformes de médias sociaux de l'ARC	<1 %	<1 %	-	<1 %	-	-
Autre	1 %	1 %	1 %	2 %	-	1 %
Je ne sais pas	-	-	-	-	-	-

B-7. De quelle façon avez-vous **récemment** interagi avec l'Agence?

Voici les principales différences du segment en ce qui concerne la méthode de communication utilisée le plus récemment avec l'Agence :

- Les entreprises en activité au Québec ou en Colombie-Britannique étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC par l'intermédiaire du service Mon dossier d'entreprise que celles en activité au Canada atlantique (35 % respectivement par rapport à 16 %).

- Celles en activités au Canada atlantique étaient plus susceptibles d’avoir communiqué avec l’ARC par téléphone que celles en activité au Manitoba ou en Saskatchewan (59 % par rapport à 33 %).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d’avoir interagi avec l’ARC par l’intermédiaire des pages sur l’impôt du site Web Canada.ca que celles comptant moins d’employés (9 % par rapport à 2 %).
- Les répondants qui s’identifient comme ayant un handicap étaient plus susceptibles d’avoir interagi avec l’ARC par l’intermédiaire des pages sur l’impôt du site Web Canada.ca que ceux sans handicap (12 % par rapport à 5 %).
- Les femmes étaient plus susceptibles d’avoir interagi avec l’ARC par téléphone que les hommes (54 % par rapport à 43 %).

Raison de la communication la plus récente

On a demandé aux entreprises qui avaient eu une interaction avec l’ARC au cours de la dernière année de décrire le but de leur plus récente communication. Près de deux répondants sur cinq ont cité des renseignements liés à leur compte Mon dossier d’entreprise (37 %), tandis qu’un tiers a cité les impôts d’entreprise (33 %). Moins de gens ont communiqué avec l’ARC pour obtenir des renseignements fiscaux généraux (25 %), pour une question liée à la TPS/TVH (23 %), une vérification, un différend ou un examen (14 %), ou une question liée aux retenues sur la paie (9 %).

Tableau 52. Objectif de la communication la plus récente avec l'Agence

Base : (PME) Répondants qui interagissent avec l'Agence au cours de la dernière année (n= 448)

Objectif de la communication la plus récente avec l'ARC	Total (n = 448)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 236)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 208)	Propriétaire unique (n = 234)	Société de personnes (n = 70)	Constitué en société (n = 114)
Votre compte en ligne de l'ARC, Mon dossier d'entreprise	37 %	43 %	31 %	41 %	30 %	32 %
Impôts d'entreprise	33 %	38 %	27 %	29 %	36 %	39 %
Renseignements généraux sur l'impôt	25 %	24 %	26 %	29 %	24 %	20 %
TPS/TVH	23 %	25 %	20 %	21 %	29 %	22 %
Une vérification, un différend ou un examen	14 %	13 %	16 %	18 %	10 %	11 %
Retenues sur la paie	9 %	9 %	10 %	9 %	9 %	10 %
Renseignements généraux autres que sur la production de déclarations des entreprises	2 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %
Mise à jour des renseignements sur les comptes de fiducie	1 %	2 %	<1 %	2 %	-	1 %
Interagir au nom de clients/obtenir de l'aide au nom d'une autre personne	1 %	<1 %	1 %	<1 %	-	1 %
Une autre raison	1 %	2 %	<1 %	2 %	1 %	-
Je ne sais pas	<1 %	-	<1 %	<1 %	-	1 %

B8. Maintenant, réfléchissez à la raison pour laquelle vous avez interagi avec l'ARC. L'objectif de cette PLUS RÉCENTE interaction était-il lié à...?

Réponses multiples permises.

En ce qui concerne l'objectif de la communication la plus récente avec l'Agence, les différences liées aux sous-segments comprennent les suivantes :

- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'Agence au sujet des éléments suivants :

- Mon dossier d'entreprise (43 % par rapport à 31 % de ceux qui exercent leurs activités depuis plus de 10 ans)
- Impôt des entreprises (38 % par rapport à 27 %)
- Les répondants qui s'identifient comme ayant un handicap étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC pour obtenir des renseignements fiscaux généraux que ceux sans handicap (35 % par rapport à 23 %).
- Inversement, ceux sans handicap étaient plus susceptibles d'avoir mentionné les impôts des entreprises que ceux qui s'identifient comme ayant un handicap (34 % par rapport à 25 %).
- Les répondants dont la langue officielle principale était l'anglais étaient plus susceptibles de mentionner les impôts des entreprises que les francophones (29 % par rapport à 6 %).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être en accord avec les énoncés suivants par rapport à celles comptant moins d'employés :
 - Impôt des entreprises (38 % par rapport à 28 %)
 - La paie (13 % par rapport à 5 %)

Satisfaction à l'égard du service

On a demandé aux entreprises qui avaient indiqué avoir eu une interaction avec l'Agence au cours de la dernière année de préciser, en fonction de leur expérience de service, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés sur la satisfaction à l'égard du service. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait d'accord ».

En ce qui concerne les renseignements fournis par l'ARC, environ deux répondants sur trois étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) avec les énoncés selon lesquels le représentant de l'ARC a été poli (69 %) et professionnel (65 %), tandis que 52 % estimaient que le représentant de l'ARC avait pris le temps de comprendre leur situation. Plus de la moitié des répondants étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels les renseignements fournis étaient exacts (56 %), complets (53 %) et faciles à comprendre (51 %). Un peu moins des répondants étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels le service de l'ARC était facile d'accès (43 %) et opportun (42 %).

Tableau 53. Perceptions de la satisfaction à l'égard du service

Base : (PME) Les répondants qui ont interagi avec l'Agence au cours de la dernière année et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou qui ont fourni un but valide pour leur interaction la plus récente (n= 448)¹⁵

Énoncés sur la satisfaction à l'égard du service	8 – 10	4 – 7	1 – 3	S.O.	NSP/RR	Moyenne
Le représentant de l'ARC était poli.	69 %	23 %	7 %	1 %	-	8,0
Le représentant de l'ARC était professionnel.	65 %	27 %	6 %	1 %	-	7,8
Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts.	56 %	29 %	10 %	2 %	3 %	7,4
Les renseignements que j'ai reçus étaient complets.	53 %	31 %	14 %	1 %	1 %	7,1
Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre.	51 %	36 %	11 %	1 %	<1 %	7,1
Le représentant de l'ARC a pris le temps de comprendre ma situation.	52 %	34 %	14 %	1 %	-	7,0
Le service offert par l'ARC était facile d'accès.	43 %	35 %	21 %	<1 %	<1 %	6,4
Le service offert par l'ARC a été offert en temps opportun.	42 %	35 %	20 %	2 %	<1 %	6,4

B-9. Veuillez maintenant me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants par rapport à cette expérience de service, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience de service.

Le calcul de l'indice de satisfaction à l'égard du service a été élaboré afin de produire une cote globale pour évaluer l'expérience des clients avec les services de l'Agence. Les questions qui composent l'indice de satisfaction à l'égard du service ont été posées à ceux qui ont interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou fourni un objectif valide pour leur interaction la plus récente. L'indice est calculé comme il est indiqué ci-dessous :

¹⁵ Attention : petit échantillon de taille pour les énoncés en caractères gras seulement demandé à ceux dont la méthode de communication était par téléphone ou en personne (n = 147)

Indice de satisfaction à l'égard du service = SOMME DE (« Le service offert par l'Agence était facile d'accès » + « Le service offert par l'Agence était opportun » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient complets » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre » + « Le représentant de l'Agence a pris le temps de comprendre ma situation » + « Le représentant de l'Agence était professionnel » + « Le représentant de l'Agence était poli »)/8

En examinant les cotes globales de l'indice de satisfaction à l'égard du service, plus de deux entreprises sur cinq (42 %) ont obtenu une cote élevée (de 8 à 10), tandis que 47 % ont obtenu des cotes neutres (de 4 à 7). Moins de PME (11 %) avaient une cote faible de l'indice de confiance (cotes de 1 à 3). La cote moyenne de l'indice de satisfaction à l'égard du service parmi les PME canadiennes était de 7,1.

Tableau 54. Cotes de l'indice de satisfaction à l'égard du service

Base : (PME) Les répondants qui ont interagi avec l'Agence et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou ont fourni un objectif valide pour leur interaction la plus récente à l'exception de ceux qui ont sélectionné « Non applicable » pour tous les énoncés (n = 448).

Indice de satisfaction à l'égard du service	Total (n = 448)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 236)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 208)	Propriétaire unique (n = 234)	Société de personnes (n = 70)	Constitué en société (n = 114)
De 8 à 10	42 %	44 %	39 %	42 %	49 %	35 %
4-<8	47 %	46 %	49 %	44 %	43 %	55 %
1-<4	11 %	10 %	13 %	14 %	9 %	9 %
Je ne sais pas	<1 %	<1 %	-	-	-	1 %
Moyenne	7,1	7,3	6,8	7,0	7,5	6,9

Comparativement à leurs homologues démographiques, les cotes de l'indice de satisfaction à l'égard du service étaient considérablement plus élevées au sein des PME dans les sous-groupes suivants :

- Entreprises en activité depuis 10 ans ou moins (7,3 par rapport à 6,8 chez celles en activité depuis 10 ans ou plus).
- Entreprises comptant de 5 à 99 employés (7,3 par rapport à 6,8 de celles ayant moins d'employés).

- Entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) [8,0 par rapport à 6,9 pour celles ayant un revenu inférieur].
- Les répondants autochtones (7,8 par rapport à 7,1 pour les répondants non autochtones).
- Entreprises dont la communication avec l'ARC se faisait par l'intermédiaire du service Mon dossier d'entreprise (7,5 par rapport à 6,8 parmi celles dont la communication a eu lieu par téléphone).
- Celles dont l'objectif de la communication la plus récente était lié aux retenues sur la paie (7,8), aux impôts d'entreprise (7,3) ou à la TPS/TVH (7,3 par rapport à 6,5 pour ceux qui ont mentionné une vérification, un différend ou un examen).

On a demandé aux entreprises canadiennes qui avaient communiqué avec l'ARC au cours de la dernière année si l'ARC avait répondu à leurs besoins lors de leur plus récente communication. Plus des trois quarts des PME (77 %) estimaient avoir obtenu ce dont ils avaient besoin de l'ARC au cours de cette communication, tandis que 20 % estimaient ne pas l'avoir obtenu.

Tableau 55. Besoins satisfaits lors de la communication la plus récente parmi les répondants qui ont communiqué avec l'Agence

Base : (PME) Répondants qui ont interagi avec l'Agence au cours de la dernière année (n= 448)

Besoins satisfaits lors de la communication avec l'Agence	Total (n = 448)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 236)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 208)	Propriétaire unique (n = 234)	Société de personnes (n = 70)	Constitué en société (n = 114)
Oui	77 %	82 %	71 %	73 %	87 %	76 %
Non	20 %	15 %	26 %	24 %	10 %	19 %
Je ne sais pas	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %	4 %

B-10. Avez-vous obtenu de l'Agence du revenu du Canada ce dont vous aviez besoin à ce moment-là?

Les besoins étaient plus susceptibles d'avoir été satisfaits pour les sous-segments suivants :

- Entreprises en activité depuis 10 ans ou moins (82 % par rapport à 71 % pour celles en activité depuis 10 ans ou plus).
- Sociétés de personnes (87 % par rapport à 73 % pour les propriétaires uniques).
- Les personnes qui ne sont pas en situation de handicap (79 % par rapport à 68 % parmi ceux qui s'identifient comme ayant un handicap).

- Les répondants dont la langue officielle principale était l'anglais (78 % par rapport à 68 % chez les francophones).
- Entreprises comptant de 5 à 99 employés (86 % par rapport à 67 % pour celles ayant moins d'employés).
- Celles ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) [93 % par rapport à 73 % pour celles ayant un revenu inférieur].
- Les entreprises qui ont utilisé des ressources internes pour produire leurs déclarations de revenus (84 % par rapport à 68 % pour celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes).
- Entreprises dont la communication avec l'ARC a eu lieu par l'intermédiaire du service Mon dossier d'entreprise (89 %) ou par la poste (85 % par rapport à 68 % pour celles dont la communication a eu lieu par téléphone).

On a ensuite demandé aux répondants qui avaient eu une forme d'interaction avec l'ARC au cours de la dernière année de comparer le niveau de service à la clientèle qu'ils avaient reçu auprès d'autres institutions financières. Près d'un répondant sur cinq (19 %) croit que le service était meilleur, tandis que 49 % ont décrit le service comme étant à peu près le même. Les autres répondants (30 %) étaient d'avis que l'ARC offrait un pire service.

Tableau 56. Service à la clientèle comparativement aux expériences auprès des institutions financières

Base : (PME) Répondants qui ont interagi avec l'ARC au cours de la dernière année (n = 448)

Expérience auprès de l'ARC	Total (n = 448)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 236)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 208)	Propriétaire unique (n = 234)	Société de personnes (n = 70)	Constitué en société (n = 114)
Meilleur	19 %	23 %	15 %	20 %	26 %	13 %
À peu près le même	49 %	52 %	44 %	47 %	51 %	50 %
Pire	30 %	22 %	40 %	32 %	23 %	33 %
Je ne sais pas	2 %	3 %	<1 %	1 %	-	4 %

B-11. Selon votre expérience, diriez-vous que le niveau du service à la clientèle offert par l'Agence est meilleur, à peu près semblable ou pire que le service que vous pourriez recevoir des institutions financières avec lesquelles vous faites affaire?

Voici d'autres constatations découlant des sous-groupes pertinents :

- Les entreprises ayant communiqué par la poste (33 %) étaient plus susceptibles de penser que le service reçu de l'ARC était meilleur que celles qui ont interagi par téléphone (18 %) ou en ligne (15 %).
- Les sociétés de personnes étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme étant meilleur que celui des entreprises constituées en société (26 % par rapport à 13 %).
- Les entreprises qui sont en activité depuis 10 ans ou moins ont plus couramment décrit le service de l'ARC comme étant meilleur que celles qui sont en activité depuis plus de 10 ans (23 % par rapport à 15 %).
- Celles comptant de 1 à 4 employés étaient plus susceptibles d'évaluer le service de l'ARC comme étant pire que celles comptant de 5 à 99 employés (38 % par rapport à 24 %).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme meilleur (34 % par rapport à 16 % pour celles ayant un faible revenu).
- Les entreprises qui utilisaient des ressources internes pour produire leurs déclarations de revenus étaient plus susceptibles de décrire le service de l'ARC comme étant pire que celles qui utilisaient des services de préparation de déclarations de revenus externes (26 % par rapport à 14 %).

Intermédiaires fiscaux

Interaction au cours des 12 derniers mois

On a demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens s'ils avaient interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois pour une raison quelconque. Les trois quarts (75 %) avaient communiqué avec l'ARC, tandis que 23 % n'avaient eu aucun type de communication au cours des 12 mois précédents.

Tableau 57. Interaction avec l'Agence au cours des 12 derniers mois

Base : (Intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n= 805)

Communication avec l'Agence au cours des 12 derniers mois	Total (n = 805)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 513)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 278)	Inscrit au service « Représenter un client » (n = 293)	Non inscrit au service « Représenter un client » (n = 82)
Oui	75 %	76 %	72 %	85 %	57 %
Non	23 %	22 %	26 %	14 %	41 %
Je ne sais pas	3 %	2 %	3 %	1 %	1 %

B-6. Avez-vous interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois? Pensez à toute **interaction directe** que vous avez eue avec l'Agence. Il peut s'agir d'une interaction qui a eu lieu en ligne, par téléphone ou par la poste.

En ce qui concerne la communication avec l'Agence, la tendances< des sous-groupes suivants ont pu être dégagée :

- Those not registered with the Represent a Client service were roughly three times as likely to report no contact with the CRA compared to those registered with the service (41% vs 14%).

On a demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens interrogés qui avaient communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois de préciser le moyen de communication utilisé durant la plus récente interaction. Les intermédiaires fiscaux étaient les plus susceptibles d'avoir utilisé le téléphone (50 %), tandis que 16 % avaient utilisé le service Représenter un client et 15 % avaient communiqué par la poste. Une proportion de 8 % a interagi par l'intermédiaire du site Web Canada.ca, tandis que la communication en personne (6 %) et le clavardage en ligne (2 %) étaient beaucoup moins fréquents, entre autres.

Tableau 58. Moyen de communication le plus récent avec l'Agence

Base : (Intermédiaires fiscaux) Répondants qui ont itneragi avec l'Agence au cours de la dernière année (n= 601)

Moyen de communication le plus récent avec l'ARC	Total (n = 601)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 392)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Inscrit au service « Représenter un client » (n = 248)	Non inscrit au service « Représenter un client » (n = 47)
Par téléphone	50 %	49 %	52 %	49 %	62 %
Portail fiscal sécurisé Représenter un client de l'ARC	16 %	14 %	19 %	18 %	9 %
Par la poste	15 %	18 %	11 %	14 %	9 %
Par l'intermédiaire des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	8 %	8 %	8 %	8 %	9 %
En personne	6 %	6 %	6 %	6 %	6 %
Grâce à la fonction de clavardage en ligne de l'ARC	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Par télécopieur	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %
Par l'intermédiaire des plateformes de médias sociaux de l'ARC	1 %	1 %	1 %	1 %	-
Par l'intermédiaire des applications mobiles de l'ARC	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %
Autre	<1 %	<1 %	1 %	1 %	-
Je ne me rappelle pas	<1 %	<1 %	-	-	-

B-7. De quelle façon avez-vous **récemment** interagi avec l'Agence?

Voici d'autres constatations découlant des sous-groupes pertinents :

- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'avoir interagi avec l'Agence par la poste que celles en activité depuis plus de 10 ans (15 % par rapport à 8 %).
- Les entreprises exploitées dans le Canada atlantique (27 %) étaient plus susceptibles d'avoir interagi avec l'ARC par la poste comparativement à celles du Québec (14 %), de l'Ontario (13 %) ou de l'Alberta (11 %).

- L'interaction au moyen du service Représenter un client était plus fréquente chez les personnes dont la langue officielle principale était le français par rapport à l'anglais (59 % par rapport à 48 %).

Raison de la communication la plus récente

Près du tiers des répondants ont communiqué avec l'ARC au sujet de leur compte Représenter un client (31 %), tandis que plus d'un quart des répondants ont mentionné les impôts des entreprises (27 %) ou l'aide d'un client avec ses déclarations de revenus personnelles (26 %). Un peu moins ont déclaré avoir communiqué avec l'ARC concernant la TPS/TVH (22 %), une vérification, un différend ou un examen (19 %), les retenues sur la paie (17 %) ou les renseignements généraux sur l'impôt (17 %). Les interactions avec l'ARC au nom d'une succession ou d'une fiducie (12 %), d'un organisme de bienfaisance ou d'un organisme à but non lucratif (10 %) étaient moins courantes.

Tableau 59. Objectif de la communication la plus récente avec l'Agence

Base : (Intermédiaires fiscaux) Répondants qui ont itneragi avec l'Agence au cours de la dernière année (n= 601)

Objectif de la communication la plus récente avec l'ARC	Total (n = 601)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 392)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Inscrit au service « Représenter un client » (n = 248)	Non inscrit au service « Représenter un client » (n = 47)
Votre compte en ligne de l'ARC, Représenter un client	31 %	30 %	32 %	31 %	28 %
Impôts d'entreprise	27 %	27 %	28 %	29 %	23 %
Aider un client avec ses impôts personnels	26 %	25 %	28 %	27 %	21 %
TPS/TVH	22 %	25 %	18 %	23 %	17 %
Une vérification, un différend ou un examen	19 %	17 %	24 %	21 %	15 %
Retenues sur la paie	17 %	16 %	19 %	17 %	11 %
Renseignements généraux sur l'impôt	17 %	19 %	13 %	11 %	19 %
Interagir avec l'ARC au nom d'une succession ou d'une fiducie	12 %	13 %	12 %	13 %	19 %
Interagir avec l'ARC au nom d'un organisme de bienfaisance ou d'un organisme à but non lucratif	10 %	12 %	8 %	12 %	6 %

Renseignements généraux autres que sur la production de déclarations des entreprises	<1 %	-	1 %	<1 %	-
Interagir au nom de clients/obtenir de l'aide au nom d'une autre personne	<1 %	<1 %	1 %	1 %	-
Remboursement	<1 %	<1 %	-	<1 %	-
Une autre raison	<1 %	<1 %	1 %	<1 %	2 %
Je ne sais pas	<1 %	1 %	-	-	-

B-8. *Maintenant, veuillez réfléchir à la raison pour laquelle vous avez interagi avec l'Agence. Votre interaction LA PLUS RÉCENTE était-elle pour...? Réponses multiples permises.*

En ce qui concerne les sous-segments, les constatations liées au but de la communication la plus récente avec l'Agence comprennent les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant des activités depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC aux fins d'une vérification, d'un différend ou d'un examen par rapport à ceux qui exercent des activités depuis 10 ans ou moins (24 % par rapport à 17 %).
- Ceux ayant communiqué en ligne étaient plus susceptibles de déclarer avoir interagi avec l'ARC concernant leur compte Représenter un client comparativement à ceux dont la communication s'est faite par la poste (37 % par rapport à 22 %).
- Les intermédiaires fiscaux ayant communiqué en ligne (39 %) ou par la poste (36 %) étaient plus susceptibles d'avoir interagi avec l'ARC concernant les impôts d'entreprise comparativement à ceux dont la communication s'est faite par téléphone (19 %).
- Ceux dont la méthode de communication était par la poste étaient plus susceptibles d'avoir interagi avec l'ARC concernant les retenues sur la paie comparativement à ceux dont la communication s'est faite par téléphone (24 % par rapport à 12 %).
- Les intermédiaires fiscaux dont la méthode de communication était par la poste (20 %) ou par téléphone (19 %) étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC pour obtenir des renseignements fiscaux généraux comparativement à ceux dont la communication s'est faite par l'intermédiaire du service Représenter un client (7 %).

Satisfaction à l'égard du service

On a demandé aux intermédiaires fiscaux qui ont eu une interaction avec l'Agence de préciser, en fonction de leur expérience de service, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés sur la satisfaction à l'égard du service. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord ».

La plupart des personnes interrogées étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) avec les énoncés selon lesquels le représentant de l'ARC était professionnel (59 %) et courtois (58 %), tandis que 52 % estimaient que le représentant avait pris le temps de comprendre leur situation. En ce qui concerne les renseignements fournis par l'ARC, plus de la moitié étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels les renseignements fournis étaient exacts (54 %) et complets (54 %), tandis que 50 % étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel les renseignements fournis étaient faciles à comprendre. Une proportion semblable d'intermédiaires fiscaux était d'accord avec les énoncés selon lesquels le service était facile d'accès (47 %) et opportun (46 %).

Tableau 60. Perceptions de la satisfaction à l'égard du service

Base : (intermédiaires fiscaux) Les répondants qui ont interagi avec l'Agence et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou ont fourni un but valide pour leur interaction la plus récente (n = 600)¹⁶

Énoncés sur la satisfaction à l'égard du service	8 – 10	4 – 7	1 – 3	S.O.	NSP	Moyenne
Le représentant de l'ARC était professionnel.	59 %	32 %	9 %	1 %	<1 %	7,4
Le représentant de l'ARC était poli.	58 %	31 %	10 %	1 %	<1 %	7,3
Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts.	54 %	33 %	11 %	1 %	1 %	7,2
Les renseignements que j'ai reçus étaient complets.	54 %	34 %	11 %	1 %	1 %	7,1
Le représentant de l'ARC a pris le temps de comprendre ma situation.	52 %	35 %	12 %	<1 %	-	7,0
Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre.	50 %	39 %	10 %	1 %	<1 %	7,1
Le service offert par l'ARC était facile d'accès.	47 %	35 %	17 %	1 %	-	6,6
Le service offert par l'ARC a été offert en temps opportun.	46 %	35 %	18 %	1 %	<1 %	6,5

B-9. Veuillez maintenant me dire si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants par rapport à cette expérience de service, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « pas applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience de service.

Le calcul de l'indice de satisfaction à l'égard du service a été élaboré afin de produire une cote globale pour évaluer l'expérience des clients avec les services de l'Agence. Les questions qui

¹⁶ Les énoncés en caractères gras se limitent aux répondants qui ont communiqué par téléphone ou en personne (n = 250)

composent l'indice de satisfaction à l'égard du service ont été posées à ceux qui ont interagi avec l'Agence au cours des 12 derniers mois et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou fourni un objectif valide pour leur interaction la plus récente. L'indice est calculé comme il est indiqué ci-dessous :

Indice de satisfaction à l'égard du service = SOMME DE (« Le service offert par l'Agence était facile d'accès » + « Le service offert par l'Agence était opportun » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient complets » + « Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre » + « Le représentant de l'Agence a pris le temps de comprendre ma situation » + « Le représentant de l'Agence était professionnel » + « Le représentant de l'Agence était poli »)/8

En examinant les cotes de l'indice de satisfaction à l'égard du service, plus de deux intermédiaires fiscaux sur cinq (42 %) se situent dans la fourchette de 8 à 10, tandis que 48 % ont obtenu une cote neutre (cotes de 4 à 7). Moins de répondants (10 %) ont obtenu des cotes d'indice faibles (cotes de 1 à 3). La cote moyenne de l'indice de satisfaction à l'égard du service parmi les intermédiaires fiscaux était de 7,0.

Tableau 61. Cotes de l'indice de satisfaction à l'égard du service

Base : (intermédiaires fiscaux) Les répondants qui ont interagi avec l'Agence et qui ont fourni leur méthode de communication avec l'Agence ou ont fourni un but valide pour leur interaction la plus récente à l'exception de ceux qui ont sélectionné « Non applicable » pour tous les énoncés (n= 600).

Cote de l'indice de satisfaction à l'égard du service	Total (n = 600)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 391)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Inscrit au service « Représenter un client » (n = 248)	Non inscrit au service « Représenter un client » (n = 47)
8 – 10	42 %	43 %	40 %	46 %	45 %
4 à < 8	48 %	50 %	43 %	46 %	45 %
1 à < 4	10 %	7 %	18 %	9 %	11 %
Moyenne	7,0	7,2	6,6	7,2	6,9

En ce qui concerne les cotes concernant l'indice de satisfaction à l'égard du service, les différences dignes de mention entre les sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant des activités depuis 10 ans ou moins ont accordé des cotes plus élevées que ceux en activité depuis plus de 10 ans (7,2 par rapport à 6,6).
- Ceux exerçant des activités au Québec (7,2) ou en Ontario (7,1) ont obtenu des cotes plus élevées comparativement à ceux exerçant des activités en Colombie-Britannique (6,5).

On a demandé aux intermédiaires fiscaux qui avaient communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année si celle-ci avait réussi à répondre à leurs besoins lors de leur communication la plus récente. La plupart des intermédiaires fiscaux (83 %) estimaient que leurs besoins avaient été satisfaits.

Tableau 62. Besoins satisfaits lors de la communication la plus récente parmi les répondants qui ont communiqué avec l'Agence

Base : (Intermédiaires fiscaux) Répondants qui ont interagi avec l'Agence au cours de la dernière année (n= 600)

Besoins satisfaits lors de la communication avec l'Agence	Total (n = 600)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 391)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Inscrit au service « Représenter un client » (n = 248)	Non inscrit au service « Représenter un client » (n = 47)
Oui	83 %	88 %	74 %	85 %	72 %
Non	16 %	12 %	24 %	15 %	28 %
Je ne sais pas	1 %	-	2 %	<1 %	-

B-10. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cet appel?

En ce qui concerne les différences sur le plan de la satisfaction des besoins au terme des communications avec l'Agence, les constatations liées aux sous-segments comprennent les suivantes :

- Les personnes en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles de croire que leurs besoins étaient satisfaits par rapport à celles qui étaient en activité depuis plus de 10 ans (88 % par rapport à 74 %).
- Les intermédiaires fiscaux inscrits au service Représenter un client étaient plus susceptibles d'indiquer que leurs besoins ont été comblés que ceux qui ne l'étaient pas (85 % par rapport à 72 %).

On a ensuite demandé à ceux qui avaient interagi avec l'Agence au cours de la dernière année de comparer le niveau de service à la clientèle qu'ils avaient reçu par rapport au service qu'ils pourraient recevoir des institutions financières qu'ils utilisent. Environ le tiers des répondants

(33 %) estime que l'Agence offre un meilleur service que les institutions financières avec lesquelles il fait affaire. La plupart des intermédiaires fiscaux (48 %) estiment que le service de l'Agence est à peu près semblable, tandis que 17 % sont d'avis qu'il est pire.

Tableau 63. Le service à la clientèle par rapport aux expériences auprès des institutions financières

Base : (Intermédiaires fiscaux) Répondants qui ont interagi avec l'Agence au cours de la dernière année (n = 600)

Expérience auprès de l'Agence	Total (n = 600)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 391)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Inscrit au service « Représenter un client » (n = 248)	Non inscrit au service « Représenter un client » (n = 47)
Meilleure	33 %	38 %	24 %	38 %	23 %
À peu près la même chose	48 %	50 %	44 %	45 %	55 %
Pire	17 %	11 %	30 %	16 %	21 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	2 %	1 %	-

B-11. Selon votre expérience, diriez-vous que le niveau du service à la clientèle offert par l'Agence est meilleur, à peu près semblable ou pire que le service que vous pourriez recevoir des institutions financières avec lesquelles vous faites affaire?

Voici d'autres constatations découlant des sous-groupes pertinents :

- Les intermédiaires fiscaux en activité depuis plus de 10 ans étaient deux fois plus susceptibles de décrire le service de l'Agence comme étant pire que ceux qui exercent leurs activités depuis moins de 10 ans (30 % par rapport à 11 %).

Exécution des services

Population Générale

Énoncés sur la prestation de services

On a demandé aux Canadiens d'indiquer leur niveau d'accord à l'égard d'une série d'énoncés axés sur la prestation de services. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord ».

Près des deux tiers des répondants (65 %) étaient fortement d'accord (cotes de 8 à 10) pour dire que lorsqu'ils communiquent avec l'Agence par téléphone, ils ont été en mesure d'être servis

dans la langue officielle de leur choix. Près du tiers des répondants (29 %) ont convenu qu'ils savent comment accéder aux prestations et aux crédits fiscaux auxquels ils ont droit.

Tableau 64. Perceptions du service

Base : (Population générale) Échantillon fractionné, module de service (n= 1 296)

Énoncés de perceptions du service	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP/RR	Moyenne
Lorsque je communique avec l'Agence par téléphone, je suis en mesure d'être servi dans la langue officielle de mon choix, c'est-à-dire le français ou l'anglais.	65 %	16 %	6 %	12 %	8,3
Je sais comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels j'ai droit.	29 %	44 %	23 %	4 %	5,8

G16. Pour chacun des énoncés suivants, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord à l'aide d'une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Les différences pertinentes entre les sous-groupes parmi ces mesures de service comprenaient :

- Les répondants suivants étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel ils savaient comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels ils avaient droit :
 - Les Canadiens vivant au Québec (6,1 par rapport à 5,4 parmi ceux vivant au Manitoba ou en Saskatchewan).
 - Les Canadiens âgés de 50 à 54 ans (6,0) ou de 65 ans ou plus (6,5) par rapport à ceux âgés de 25 à 34 ans (5,3) ou de 35 à 49 ans (5,5).
 - Les Canadiens dont le revenu de ménage est de 150 000 \$ ou plus (6,3) comparativement à ceux qui gagnent moins de 40 000 \$ (5,6), de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$ (5,8), ou de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$ (5,7).
 - Les personnes qui ne sont pas en situation de handicap (5,9 par rapport à 5,3 pour ceux qui s'identifient comme ayant un handicap).
 - Les Canadiens retraités (6,5) comparativement à ceux qui travaillent à temps plein (5,5), aux étudiants (5,3) ou à ceux qui travaillent à temps partiel (5,2).
 - Les répondants nés à l'extérieur du Canada (6,5 par rapport à 5,7 pour ceux nés au Canada).
 - Les répondants dont la langue officielle principale était le français (6,2 par rapport à 5,7 pour les anglophones).

- Ceux qui ont récemment interagi avec l'ARC par l'intermédiaire du service Mon dossier (6,5) par rapport à ceux dont la communication a eu lieu par téléphone (5,6) ou par la poste (5,4).
- Ceux qui se sont inscrits au service Mon dossier (6,0 par rapport à 5,2 pour ceux qui n'étaient pas inscrits)
- Les Canadiens qui ont déclaré produire leur déclaration de revenus eux-mêmes (6,2 par rapport à 5,7 pour les Canadiens ayant reçu de l'aide).

Inscription aux services en ligne

Plus de quatre répondants sur cinq (82 %) ont déclaré être inscrits au service en ligne Mon dossier de l'Agence.

Tableau 65. Inscription au service en ligne Mon dossier de l'Agence

Base : (Population générale) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 1 296)

Inscrit au service Mon dossier	Total (n = 1 296)	Atl. (n = 138)	Qc (n = 281)	Ont./ Nt (n = 444)	Man./ Sask. (n = 94)	Alb./ T.N.- O. (n = 157)	C.- B./ Yn (n = 182)	De 18 à 24 ans (n = 27)	De 25 à 34 ans (n = 181)	De 35 à 49 ans (n = 324)	De 50 à 64 ans (n = 350)	65 ans ou plus (n = 414)
Oui	82 %	77 %	84 %	84 %	72 %	82 %	82 %	64 %	91 %	88 %	77 %	75 %
Non	11 %	15 %	10 %	10 %	16 %	9 %	10 %	22 %	4 %	7 %	14 %	16 %
Je ne sais pas	7 %	7 %	6 %	6 %	12 %	8 %	8 %	13 %	5 %	6 %	8 %	9 %

G-17. Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence? Ce service vous permet entre autres de faire le suivi de votre remboursement, de voir ou de modifier votre déclaration, de vérifier les versements de vos prestations et de vos crédits, d'afficher votre plafond de cotisation à un REER, de vous inscrire au dépôt direct et de recevoir votre courrier en ligne.

Les sous-groupes suivants étaient beaucoup plus susceptibles de dire qu'ils étaient inscrits :

- Les répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois (87 % par rapport à 78 % pour ceux qui n'ont pas communiqué avec celle-ci).
- Les Canadiens qui ont communiqué avec l'ARC en ligne au cours de la dernière année (97 % par rapport à 82 % pour ceux qui ont interagi par téléphone et 77 % pour ceux qui ont communiqué par la poste).

- Les Canadiens dont le revenu du ménage est de 150 000 \$ ou plus (90 % par rapport à 76 % pour ceux qui gagnent moins de 40 000 \$ et 82 % pour ceux qui gagnent de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$).
- Ceux qui étaient travailleurs indépendants (87 %), travaillaient à temps plein (86 %) ou travaillaient à temps partiel (84 % par rapport à 74 % pour les retraités).
- Les répondants qui ont déclaré produire leur déclaration de revenus eux-mêmes (94 % par rapport à 76 % pour ceux qui ont reçu de l'aide).
- Les personnes qui ne sont pas en situation de handicap (84 % par rapport à 76 % pour ceux qui s'identifient comme ayant un handicap).
- Les répondants âgés de 25 à 34 ans (91 %) ou ceux âgés de 35 à 49 ans (88 % par rapport à 77 % des répondants âgés de 50 à 64 ans ou 75 % des répondants âgés de 65 ans ou plus).
- Les Canadiens détenant un diplôme universitaire (87 % par rapport à 78 % pour ceux détenant un diplôme d'une école de métiers ou un diplôme collégial et 75 % pour ceux détenant un diplôme d'études secondaires).

Les répondants inscrits au service en ligne Mon dossier qui avaient communiqué par téléphone avec l'ARC au cours de la dernière année ont été interrogés sur la raison pour laquelle ils interagissaient avec l'ARC par téléphone plutôt que par l'intermédiaire du service Mon dossier. La raison la plus fréquemment invoquée était des erreurs techniques d'accès à leur compte (18 %), tandis que 15 % ont évoqué le besoin de renseignements supplémentaires. Un peu moins ont décrit le besoin de parler à un agent, les difficultés d'accès aux renseignements en ligne, ou la nécessité de régler un différend, un écart ou une erreur (14 %, respectivement).

Tableau 66. Raisons de ne pas communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire du service en ligne Mon dossier

Base : (Population générale) Échantillon fractionné, module de service, répondants ayant interagi avec l'ARC au cours de la dernière année par téléphone malgré leur inscription au service en ligne Mon dossier de l'ARC (n = 213)

Raison de ne pas communiquer par l'intermédiaire de Mon dossier	Total (n = 213)
Erreurs techniques d'accès à Mon dossier (p. ex., problèmes de connexion)	18 %
J'avais besoin de renseignements/de plus amples renseignements	15 %
J'avais besoin de parler à un agent/on m'a demandé d'appeler	14 %

Je n'ai pas trouvé les réponses en ligne ou ailleurs	14 %
Pour régler un différend, un écart ou une erreur	14 %
C'est plus facile/rapide de parler à une personne	11 %
Le renseignement ne se trouvait pas dans Mon dossier	5 %
Questions liées aux impôts ou à la succession de quelqu'un d'autre	4 %
L'ARC m'a appelé	3 %
Questions fiscales sur les retenues sur la paie des entreprises	2 %
Autre	3 %
Ne sais pas/refuse de répondre	3 %

G18. Vous avez indiqué plus tôt que votre dernière communication avait eu lieu par téléphone. Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez décidé d'appeler au lieu d'utiliser le service Mon dossier?

Petites et moyennes entreprises (PME)

Confiance sans aide externe

Les entreprises canadiennes qui utilisaient un service externe de préparation fiscale devaient évaluer leur niveau de confiance dans leur capacité à gérer leurs impôts d'entreprise sans aide extérieure. Les répondants ont évalué leur niveau de confiance sur une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à « pas du tout confiant » et 10 à « tout à fait confiant ».

Plus du quart des PME (27 %) ont exprimé un niveau de confiance élevé (cotes de 8 à 10), tandis qu'un tiers des PME (33 %) ont exprimé un niveau de confiance modéré (cotes de 4 à 7). Cependant, 41 % ont exprimé un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3). Ce résultat donne lieu à une cote de confiance moyenne de 5,0.

Tableau 67. Confiance dans la capacité de traiter les déclarations de revenus d'entreprise sans aide extérieure

Base : (PME) Échantillon fractionné, module de service, répondants qui ont eu recours à un service externe de préparation de déclarations de revenus (n = 128)¹⁷

Cote de confiance	Total (n = 128)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 70)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 58)	Propriétaire unique (n = 64)	Société de personnes (n = 15)	Constitué en société (n = 44)
8 – 10	27 %	29 %	24 %	31 %	33 %	16 %
4 – 7	33 %	39 %	26 %	34 %	33 %	27 %
1 – 3	41 %	33 %	50 %	34 %	33 %	57 %
Je ne sais pas	-	-	-	-	-	-
Moyenne	5,0	5,4	4,5	5,4	5,5	4,0

B-13. Vous avez indiqué plus tôt que vous aviez utilisé un service de préparation de déclarations de revenus externe. Quel serait votre niveau de confiance si on vous demandait de préparer et de soumettre les déclarations pour votre entreprise sans aide externe? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'auriez aucune confiance et 10 signifie que vous auriez beaucoup de confiance.

Préférences de contact lors des interactions avec l'Agence

On a ensuite demandé aux entreprises de décrire comment elles préféreraient recevoir le service ou les renseignements lors de différentes circonstances quand elles traitent avec l'Agence. Lorsqu'il s'agit de recevoir des renseignements de base, la visite des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca est la mieux classée, selon 45 % des répondants. Près d'un cinquième (16 %) préféreraient communiquer avec l'Agence par téléphone, tandis qu'un peu moins d'entre eux préféreraient une fonction de clavardage en ligne (14 %) ou choisiraient d'envoyer un courriel à l'Agence (17 %). Parmi les autres mentions, citons le fait de demander à un conseiller financier ou à un comptable de communiquer avec l'Agence (5 %), ou de contacter l'Agence par l'intermédiaire des médias sociaux (5 %), par la poste (2 %) ou par télécopieur (1 %).

¹⁷ Mise en garde : Sous-groupes d'échantillon de petite taille.

Tableau 68. Source privilégiée de service pour des renseignements de base

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n = 397)

Source privilégiée pour des renseignements de base	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
Consulter les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	45 %	42 %	49 %	46 %	37 %	53 %
Communiquer avec l'Agence par téléphone	16 %	16 %	15 %	18 %	16 %	11 %
Communiquer avec l'Agence au moyen d'une fonction de clavardage en ligne	14 %	15 %	13 %	16 %	8 %	15 %
Envoyer un courriel à l'Agence	7 %	8 %	7 %	5 %	14 %	6 %
Demander à un conseiller financier ou à un comptable de communiquer avec l'Agence	5 %	5 %	5 %	5 %	2 %	7 %
Communiquer avec l'Agence par l'intermédiaire des médias sociaux	5 %	7 %	3 %	4 %	10 %	4 %
Communiquer avec l'Agence par courrier	2 %	2 %	1 %	1 %	4 %	1 %
Envoyer une télécopie à l'Agence	1 %	1 %	2 %	1 %	2 %	1 %
Autre façon	1 %	<1 %	1 %	<1 %	-	1 %
Je ne sais pas	4 %	4 %	4 %	4 %	6 %	2 %

B-14. Vous verrez maintenant des situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'Agence. Pour chacune d'entre elles, indiquez comment vous **SOUHAITERIEZ** recevoir le service ou les renseignements de l'Agence, si vous vouliez des renseignements de base.

D'autres différences de sous-groupes concernant les préférences de communication comprenaient :

- Les sociétés de personnes étaient plus susceptibles d'interagir avec l'ARC par courriel que les propriétaires uniques (14 % par rapport à 5 %).
- Les entreprises en activité en Colombie-Britannique étaient plus susceptibles de préférer visiter les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca que celles en activité au Québec (56 % par rapport à 40 %).

Les entreprises ont ensuite été invitées à décrire leur moyen préféré de recevoir le service ou les renseignements lorsqu'elles ont besoin de précisions concernant les renseignements envoyés par l'ARC. Dans ces circonstances, la réponse la plus courante était de communiquer avec l'ARC par téléphone, sélectionnée par près de 46 % des répondants. Cela a été suivi par la communication par courriel (14 %), les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca (10 %), le fait de demander à un conseiller financier ou comptable de communiquer avec l'ARC (10 %) ou une fonction de clavardage en ligne (7 %). Les répondants étaient beaucoup moins nombreux à communiquer avec l'ARC par la poste (5 %), par l'intermédiaire des médias sociaux (3 %) ou par télécopieur (1 %).

Tableau 69. Source privilégiée de service ou de renseignements pour obtenir des précisions sur des renseignements envoyés par l'Agence

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n = 400)

Source privilégiée pour obtenir des précisions sur les renseignements envoyés par l'ARC	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
Communiquer avec l'ARC par téléphone	46 %	45 %	46 %	49 %	39 %	40 %
Envoyer un courriel à l'ARC	14 %	15 %	13 %	11 %	16 %	19 %
Consulter les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	10 %	9 %	12 %	11 %	14 %	9 %
Demander à un conseiller financier ou à un comptable de communiquer avec l'ARC	10 %	6 %	14 %	8 %	6 %	16 %

Communiquer avec l'ARC au moyen d'une fonction de clavardage en ligne	7 %	9 %	5 %	5 %	12 %	10 %
Communiquer avec l'ARC par courrier	5 %	8 %	2 %	5 %	6 %	3 %
Communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux	3 %	3 %	2 %	3 %	2 %	1 %
Envoyer une télécopie à l'ARC	1 %	<1 %	1 %	<1 %	-	1 %
Je ne sais pas	5 %	6 %	5 %	6 %	4 %	2 %

B-14. Vous verrez maintenant des situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'Agence. Pour chacune d'entre elles, indiquez comment vous SOUHAITERIEZ recevoir le service ou les renseignements de l'Agence, si vous aviez besoin de précisions sur des renseignements que l'Agence vous a envoyés.

Les préférences différaient entre les sous-groupes des manières suivantes :

- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC par la poste que celles en activité depuis plus de 10 ans (8 % par rapport à 2 %).
- Celles qui ont interagi avec l'ARC au cours de la dernière année étaient plus susceptibles de préférer communiquer avec cette dernière des façons suivantes comparativement à celles qui n'avaient pas eu de communication récente :
 - Communiquer avec l'ARC par téléphone (50 % par rapport à 40 %)
 - Communiquer avec l'ARC par la poste (7 % par rapport à 2 %)
- À l'inverse, celles qui n'avaient pas communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois étaient plus susceptibles de préférer communiquer par l'intermédiaire des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca que celles qui avaient communiqué avec l'ARC (15 % par rapport à 7 %).
- Les entreprises qui utilisaient des ressources internes pour produire leurs impôts étaient plus susceptibles de communiquer avec l'ARC par la poste comparativement à celles qui utilisaient des services de préparation de déclarations de revenus externes (9 % par rapport à 2 %).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles de communiquer avec l'ARC par la poste que celles comptant de 1 à 4 employés (8 % par rapport à 3 %).

On a ensuite demandé aux entreprises de décrire comment elles préfèrent obtenir des services ou des renseignements lorsqu'elles ont besoin d'aide concernant une situation fiscale personnelle. Plus de deux PME sur cinq (43 %) ont précisé qu'elles préféreraient communiquer avec l'ARC par téléphone dans cette situation. Demander à un conseiller financier ou un comptable de communiquer avec l'ARC (15 %) se classe loin derrière, suivi de la communication par l'intermédiaire des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca (11 %) et par courriel (10 %). Moins de répondants communiqueraient avec l'ARC au moyen d'une fonction de clavardage en ligne (8 %), par la poste (4 %), par l'intermédiaire des médias sociaux (2 %) ou par télécopieur (2 %).

Tableau 70. Source privilégiée de service pour obtenir de l'aide concernant une situation fiscale personnelle

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n = 397)

Source privilégiée pour obtenir de l'aide concernant une situation fiscale personnelle	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
Communiquer avec l'ARC par téléphone	43 %	41 %	45 %	46 %	41 %	39 %
Demander à un conseiller financier ou à un comptable de communiquer avec l'ARC	15 %	14 %	15 %	11 %	14 %	24 %
Consulter les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	11 %	10 %	12 %	12 %	16 %	7 %
Envoyer un courriel à l'ARC	10 %	12 %	9 %	11 %	6 %	11 %
Communiquer avec l'ARC au moyen d'une fonction de	8 %	8 %	7 %	8 %	6 %	9 %

clavardage en ligne						
Communiquer avec l'ARC par courrier	4 %	3 %	4 %	3 %	6 %	4 %
Communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux	2 %	3 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Envoyer une télécopie à l'ARC	2 %	2 %	3 %	2 %	2 %	2 %
Autre façon	<1 %	<1 %	-	-	-	1 %
Je ne sais pas	5 %	6 %	4 %	5 %	6 %	2 %

B-14. Vous verrez maintenant des situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'Agence. Pour chacune d'entre elles, indiquez comment vous SOUHAITERIEZ recevoir le service ou les renseignements de l'Agence, si vous aviez besoin d'aide pour une situation fiscale personnelle (**intermédiaires fiscaux** : pour un client), comme les impôts dus sur un héritage.

Lorsqu'il s'agit d'obtenir de l'aide concernant une situation fiscale personnelle, les différences parmi les sous-groupes suivantes ont fait surface :

- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ARC au moyen des méthodes suivantes que celles comptant moins d'employés :
 - Communiquer avec l'ARC par la poste (6 % par rapport à 2 %)
 - Envoyer une télécopie à l'ARC (5 % par rapport à 1 %)
 - Communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux (4 % par rapport à <1 %)
- Les entreprises constituées en société (24 %) étaient plus susceptibles de demander à un conseiller financier ou à un comptable de communiquer avec l'ARC par rapport aux propriétaires uniques (11 %).

Confiance à l'égard du règlement des désaccords fiscaux

On a demandé aux PME d'évaluer leur niveau de confiance à l'égard du règlement de tout désaccord éventuel avec l'Agence. Les répondants ont indiqué leur niveau de confiance sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « aucune confiance » et 10, « extrêmement confiant ».

Le tiers des PME (33 %) étaient très confiantes (cotes de 8 à 10) qu'elles seraient en mesure de régler un désaccord au sujet de leurs impôts, tandis que 44 % ont exprimé un niveau de confiance

modéré (cotes de 4 à 7). Peu de répondants (20 %) ont exprimé un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3) dans la résolution du problème. Cela donne lieu à une cote de confiance moyenne de 5,9, soit une cote neutre.

Tableau 71. Confiance perçue à l'égard du règlement des désaccords fiscaux avec l'Agence

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n = 397)

Cote de confiance	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
8 – 10	33 %	34 %	31 %	33 %	39 %	25 %
4 – 7	44 %	42 %	47 %	41 %	45 %	49 %
1 – 3	20 %	20 %	20 %	21 %	16 %	23 %
Je ne sais pas	3 %	4 %	2 %	5 %	-	3 %
Moyenne	5,9	6,1	5,8	5,8	6,5	5,6

B-15. Si vous aviez un désaccord avec l'Agence au sujet [PME : de vos impôts d'entreprise] [Intermédiaires fiscaux : des impôts d'un client ou d'une entreprise], dans quelle mesure êtes-vous confiant que la situation se réglerait? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'auriez aucune confiance et 10 signifie que vous auriez beaucoup de confiance.

En ce qui concerne la confiance, voici d'autres différences liées aux sous-segments :

- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) étaient davantage confiantes que celles ayant un faible revenu (moins de 4 millions de dollars) [6,9 par rapport à 5,7].
- Les répondants qui ne sont pas en situation de handicap sont plus susceptibles d'être confiants que ceux qui s'identifient comme ayant un handicap (6,0 par rapport à 5,2).
- Les entreprises dont la méthode de production des déclarations de revenus a utilisé des ressources internes ont attribué des cotes plus élevées en moyenne que celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes (6,5 par rapport à 5,6).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus confiantes que celles comptant moins d'employés (6,3 par rapport à 5,5).
- Les entreprises dont la méthode de communication la plus récente avec l'ARC était en ligne étaient plus confiantes que celles dont la plus récente communication avait eu lieu par téléphone (6,2 par rapport à 5,4).

On a demandé aux entreprises de se servir de la même échelle de confiance pour évaluer la mesure dans laquelle elles seraient confiantes que le processus soit exécuté de façon équitable en cas de désaccord avec l'Agence au sujet de leurs impôts. Plus du tiers des PME (34 %) étaient très confiantes (cotes de 8 à 10), tandis que 44 % ont exprimé un niveau de confiance modéré (cotes de 4 à 7). Peu de répondants (19 %) ont exprimé un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3) dans l'équité du processus. Ce résultat donne lieu à une cote de confiance moyenne de 6,1.

Tableau 72. Confiance perçue à l'égard du caractère équitable du processus de règlement des désaccords fiscaux avec l'Agence

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n = 397)

Cote de confiance	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
8 – 10	34 %	31 %	37 %	34 %	39 %	27 %
4 – 7	44 %	48 %	41 %	42 %	43 %	49 %
1 – 3	19 %	17 %	20 %	19 %	16 %	21 %
Je ne sais pas	3 %	4 %	2 %	4 %	2 %	3 %
Moyenne	6,1	6,1	6,1	6,1	6,4	5,8

B-15a. Si vous aviez un désaccord avec l'Agence au sujet [PME : de vos impôts d'entreprise][Intermédiaires fiscaux : des impôts d'un client ou d'une entreprise], dans quelle mesure êtes-vous confiant que le processus serait exécuté de façon équitable?

Les différences pertinentes entre les sous-segments à ce sujet comprennent les suivantes :

- Les entreprises dont la plus récente communication avait eu lieu en ligne étaient plus confiantes que celles dont la plus récente communication avait eu lieu par téléphone (6,6 par rapport à 5,6).
- Celles dont la méthode de production des déclarations de revenus a utilisé des ressources internes ont attribué des cotes plus élevées en moyenne que celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes (6,7 par rapport à 5,8).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus confiantes que celles comptant moins d'employés (6,5 par rapport à 5,7).
- Celles ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) étaient davantage confiantes que celles ayant un faible revenu (moins de 4 millions de dollars) [7,0 par rapport à 5,9].

Énoncés sur la prestation de services

On a demandé aux entreprises d'indiquer, sur une échelle de 1 à 10, en fonction de leurs perceptions de l'Agence, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés sur la prestation de services. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord ».

Près des trois quarts des PME (72 %) étaient fortement d'accord (cotes de 8 à 10) pour dire que lorsqu'ils communiquent avec l'Agence par téléphone, ils sont en mesure d'être servis dans la langue officielle de leur choix. Près de deux entreprises sur cinq étaient également d'accord avec les énoncés selon lesquels l'ARC offre des services en ligne qui répondent à leurs besoins (39 %), qu'elles savent comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels elles ont droit (38 %) ou qu'elles se sentent bien informées des services offerts par l'ARC (37 %).

Tableau 73. Perceptions du service

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 397)

Énoncés de perceptions du service	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
Lorsque je communique avec l'Agence par téléphone, je suis en mesure d'être servi dans la langue officielle de mon choix, c'est-à-dire le français ou l'anglais.	72 %	21 %	5 %	2 %	8,3
L'Agence offre des services en ligne qui répondent à vos besoins.	39 %	42 %	16 %	3 %	6,4
Je sais comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels mon entreprise a droit.	38 %	44 %	15 %	3 %	6,4
Je me sens bien informé des services offerts par l'Agence.	37 %	44 %	18 %	1 %	6,2

B-16. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Les différences pertinentes entre les différents sous-groupes comprenaient les suivantes :

- Les entreprises dont la méthode de déclaration de revenus utilisait des ressources internes étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure comparativement à celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes :
 - Je comprends comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt pour les entreprises (7,3 par rapport à 5,7)
 - Je me sens bien informé des services offerts par l'ARC (6,9 par rapport à 5,6)

- L'ARC offre des services en ligne qui répondent à mes besoins (6,9 par rapport à 6,1)
- Les entreprises dont la plus récente communication avec l'Agence avait eu lieu en ligne étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que celles dont la plus récente communication avec l'Agence avait eu lieu par téléphone :
 - L'Agence offre des services en ligne qui répondent à mes besoins (7,2 par rapport à 5,9)
 - Je me sens bien informé des services offerts par l'Agence (6,7 par rapport à 5,9)
- Les répondants qui étaient inscrits à Mon dossier d'entreprise étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que ceux qui ne l'étaient pas :
 - L'Agence offre des services en ligne qui répondent à mes besoins (6,7 par rapport à 5,6)
 - Je me sens bien informé des services offerts par l'Agence (6,5 par rapport à 5,5)
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être en accord avec les mesures suivantes par rapport à celles qui comptent moins d'employés :
 - Comprendre comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels mon entreprise a droit (7,1 par rapport à 5,9)
 - Je me sens bien informé des services offerts par l'Agence (7,9 par rapport à 6,2)
- Celles ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) étaient davantage susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que celles ayant un faible revenu (moins de 4 millions de dollars) :
 - Je comprends comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt pour les entreprises (7,8 par rapport à 6,2)
 - Je me sens bien informé des services offerts par l'ARC (7,5 par rapport à 6,0)
 - L'ARC offre des services en ligne qui répondent à mes besoins (7,1 par rapport à 6,3)

Inscription aux services en ligne

On a demandé aux entreprises canadiennes de préciser si elles étaient actuellement inscrites au portail fiscal sécurisé Mon dossier d'entreprise de l'Agence. Près des trois quarts des PME (72 %) avaient un compte Mon dossier d'entreprise, 19 % n'en avaient pas et 9 % n'étaient pas certaines ou ont refusé de répondre.

Tableau 74. Inscription au service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 397)

Inscription à Mon dossier d'entreprise	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
Oui	72 %	70 %	75 %	64 %	78 %	87 %
Non	19 %	21 %	17 %	26 %	12 %	7 %
Je ne sais pas	9 %	9 %	8 %	10 %	10 %	6 %

B-17. Vous êtes-vous inscrit au service en ligne [PME : Mon dossier d'entreprise][Intermédiaires fiscaux : Représenter un client] de l'Agence?

Les répondants les plus susceptibles d'être inscrits au portail fiscal sécurisé Mon dossier d'entreprise comprenaient les suivants :

- les PME qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois (84 %, comparativement à 59 % pour celles qui n'ont pas communiqué avec l'Agence);
- Entreprises comptant de 5 à 99 employés (81 % par rapport à 65 % de celles ayant moins d'employés).
- Les personnes dont la langue officielle principale était le français (84 % par rapport à 70 % pour les anglophones).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) [90 % par rapport à 69 % pour celles ayant un revenu inférieur].
- Entreprises constituées en société (87 % par rapport à 64 % des propriétaires uniques).

On a demandé aux entreprises inscrites dont la plus récente communication avec l'ARC s'était déroulée par téléphone de décrire la raison pour laquelle elles n'avaient pas utilisé le portail fiscal sécurisé Mon dossier d'entreprise. Plus de la moitié (48 %) d'entre elles ont mentionné quelque chose lié au type de renseignements qu'elles cherchaient, y compris 24 % qui ont mentionné expressément le besoin de précisions liées aux renseignements reçus de la part de l'ARC. Un autre 26 % d'entre elles ont décrit des besoins divers nécessitant un appel téléphonique, tandis que 21 % ont décrit la « commodité » d'échanger avec l'ARC par téléphone. Un peu moins ont évoqué des préoccupations de sécurité ou de protection des renseignements personnels en utilisant le portail en ligne (16 %), tandis que 10 % ont évoqué des difficultés d'accès au portail en ligne.

Tableau 75. Raison d'avoir communiqué avec l'Agence par téléphone au lieu d'avoir utilisé le service en ligne Mon dossier d'entreprise

Base : (PME) Échantillon fractionné, module de service, répondants ayant interagi avec l'ARC au cours de la dernière année par téléphone malgré leur inscription au service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'ARC (n = 82)¹⁸

Raisons de l'appel	Total (n = 82)
Renseignements (réseau)	48 %
Impôts/reenseignements fiscaux	12 %
Je n'ai pas pu trouver de réponses sur le site Web	9 %
J'avais besoin de mettre à jour une erreur dans les renseignements	5 %
Je n'ai pas pu obtenir les bons renseignements au moyen de Mon dossier d'entreprise	5 %
Il est beaucoup plus facile d'obtenir ou de rassembler les bons renseignements	1 %
Précisions (sous-réseau)	24 %
Je voulais des précisions approfondies sur des demandes de renseignements ou des réponses claires	16 %
J'étais capable de mieux comprendre ou d'expliquer davantage	12 %
Divers (réseau)	26 %
On m'a demandé d'appeler, un appel était nécessaire ou je ne faisais que rappeler	6 %
J'ai un problème qui n'a pas pu être réglé en ligne	6 %
Aucune réponse aux courriels	5 %
J'avais besoin d'une aide immédiate ou un problème devait être réglé immédiatement	5 %
J'avais besoin d'aide ou je voulais recevoir de l'aide	2 %
Cela est plus efficace	1 %
Pour traiter le remboursement ou assurer le suivi du processus de remboursement	1 %
Commodité (réseau)	21 %
Je préfère parler à un humain qu'utiliser un service en ligne ou une fonction de clavardage	16 %
Cela était plus pratique, plus facile ou plus simple	2 %
Je veux une transaction plus rapide	2 %
Sécurité ou protection des renseignements personnels (réseau)	16 %
La question concernait des factures, un paiement ou des affaires financières	11 %
La demande de renseignements était délicate et nécessitait une attention personnelle (impôts, entreprise, prestations, etc.)	6 %
Accès (réseau)	10 %

¹⁸ Caution small sample size

J'ai eu de la difficulté à accéder au site ou mon compte a été verrouillé	10 %
Autre	5 %

B18. Vous avez indiqué plus tôt que votre dernière communication avait eu lieu par téléphone. Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez décidé d'appeler au lieu d'utiliser [PME : Mon dossier d'entreprise] [Intermédiaires fiscaux : Représenter un client]?

Processus liés à l'impôt des entreprises

On a demandé aux répondants s'ils avaient un employé dédié ou une équipe dédiée qui traite avec l'ARC. Plus des deux entreprises sur cinq (43 %) avaient du personnel dédié pour traiter avec l'ARC au nom de l'organisation, tandis que ce n'était pas le cas pour 56 % des entreprises.

Tableau 76. Employés dédiés qui traitent avec l'ARC au nom de l'organisation

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n = 397)

Employés dédiés qui traitent avec l'ARC	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
Oui	43 %	42 %	45 %	34 %	49 %	53 %
Non	56 %	56 %	54 %	64 %	51 %	46 %
Je ne sais pas	1 %	2 %	1 %	2 %	-	1 %

B19. Votre organisation a-t-elle des employés dédiés qui traitent avec l'ARC au nom de celle-ci?

Les répondants qui étaient les plus susceptibles d'avoir un employé dédié ou une équipe dédiée qui traite avec l'ARC comprenaient les suivants :

- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés (66 % par rapport à 25 % pour celles comptant moins d'employés).
- Les entreprises inscrites au service Mon dossier d'entreprise (48 % par rapport à 32 % pour celles qui n'étaient pas inscrites).
- Les entreprises constituées en société (53 %) ou les sociétés de personnes (49 % par rapport à 34 % pour les propriétaires uniques).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) [74 % par rapport à 38 % pour celles ayant un revenu inférieur].

On a demandé aux entreprises canadiennes de préciser la fréquence à laquelle elles exécutaient une série d'activités opérationnelles en ligne. Parmi les services mentionnés, les services bancaires en ligne (83 %) étaient les plus susceptibles d'être utilisés fréquemment, suivis des paiements en ligne (68 %). Environ trois PME sur cinq ont également déclaré recevoir

fréquemment des factures par voie électronique (60 %), tandis qu'un peu moins ont déclaré envoyer des factures par voie électronique (54 %). Environ la moitié des PME ont déclaré effectuer fréquemment des achats en ligne (51 %), envoyer ou recevoir des transferts électroniques de fonds (50 %) ou maintenir un site Web d'entreprise (48 %). L'utilisation des outils d'IA générative était la plus faible à 18 %, plus d'un tiers des répondants (34 %) indiquant qu'ils ne pratiquent jamais cette activité.

Tableau 77. Fréquence des activités commerciales en ligne

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n = 397)

Fréquence des activités commerciales	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Je ne sais pas
Banque en ligne	83 %	13 %	2 %	2 %	-
Effectuer des paiements en ligne	68 %	24 %	6 %	3 %	-
Recevoir les factures par voie électronique	60 %	26 %	7 %	6 %	1 %
Envoyer les factures par voie électronique	54 %	26 %	10 %	10 %	1 %
Faire des achats en ligne	51 %	34 %	12 %	3 %	<1 %
Envoyer ou recevoir des transferts électroniques de fonds	50 %	28 %	14 %	7 %	1 %
Maintenir un site Web d'entreprise	48 %	17 %	10 %	24 %	<1 %
Utiliser des outils d'IA générative comme ChatGPT, Grok, Gemini ou autres	18 %	27 %	20 %	34 %	1 %

B20. Pour chacun des points suivants, veuillez indiquer si votre entreprise fait cela fréquemment, parfois, rarement ou jamais.

Les différences pertinentes entre les sous-segments entre les différentes activités commerciales en ligne comprenaient les suivantes :

- Les femmes étaient plus susceptibles de faire souvent des achats en ligne comparativement aux hommes (59 % par rapport à 45 %).
- Les entreprises en activité depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles de faire les activités suivantes par rapport à celles en activité depuis 10 ans ou moins :

- Banque en ligne (90 % par rapport à 77 %)
- Recevoir des factures par voie électronique (68 % par rapport à 55 %)
- Inversement, les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'utiliser souvent des outils d'IA générative que celles en activité depuis plus de 10 ans (22 % par rapport à 13 %).
- Les entreprises comptant de 1 à 4 employés étaient plus susceptibles d'utiliser souvent des outils d'IA générative que celles comptant de 5 à 99 employés (22 % par rapport à 14 %).
- À l'inverse, les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'avoir souvent maintenu un site Web d'entreprise que celles comptant moins d'employés (54 % par rapport à 42 %).
- Les entreprises constituées en société étaient plus susceptibles que les propriétaires uniques de participer souvent aux activités suivantes :
 - Envoyer des factures par voie électronique (70 % par rapport à 50 %)
 - Recevoir des factures par voie électronique (74 % par rapport à 55 %)

Utilisation et satisfaction des renseignements fiscaux sur Canada.ca

Environ quatre PME sur cinq (80 %) ont déclaré avoir consulté le site Web Canada.ca pour obtenir des renseignements fiscaux.

Tableau 78. J'ai consulté le site Web Canada.ca pour obtenir des renseignements financiers

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n = 397)

Site Web Canada.ca précédemment consulté	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
Oui	80 %	79 %	81 %	81 %	76 %	80 %
Non	17 %	16 %	18 %	15 %	20 %	19 %
Je ne sais pas	3 %	5 %	2 %	4 %	4 %	1 %

B21. Avez-vous déjà consulté les pages relatives à l'impôt sur le site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements sur l'impôt?

Les entreprises qui avaient communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois étaient plus susceptibles d'avoir consulté les pages relatives à l'impôt sur le site Web Canada.ca que celles qui n'avaient pas communiqué avec l'ARC (86 % par rapport à 74 %).

Les entreprises qui avaient visité le site Web Canada.ca pour obtenir des renseignements fiscaux étaient invitées à fournir leur niveau d'accord sur une échelle de 1 à 10 avec une série de mesures Web, 1 étant « tout à fait en désaccord » et 10 étant « tout à fait d'accord ». Presque la moitié des répondants (47 %) étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) avec l'énoncé selon lequel le site Web leur fournissait les renseignements dont ils avaient besoin. Plus de deux répondants sur cinq étaient également d'accord avec l'énoncé selon lequel les renseignements fournis étaient faciles à comprendre (41 %), tandis qu'un peu moins ont estimé que les renseignements étaient faciles à trouver (36 %).

Chaque mesure a reçu un niveau moyen d'accord modéré parmi les PME canadiennes.

Tableau 71. Perceptions du site Web Canada.ca

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, répondants qui ont consulté le site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements liés aux impôts (n= 318)

Énoncés de perceptions du site Web	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
Le site Web vous fournit les renseignements dont vous avez besoin.	47 %	42 %	12 %	<1 %	6,8
Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.	41 %	44 %	15 %	-	6,5
Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.	36 %	45 %	19 %	-	6,2

B-22. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca?

Voici des différences pertinentes observées entre les sous-groupes en ce qui concerne les mesures d'évaluation du site Web :

- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être d'accord avec toutes les mesures par rapport à celles qui comptent moins d'employés :
 - Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin (7,1 par rapport à 6,5)
 - Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre (6,8 par rapport à 6,2)
 - Il est facile de trouver les renseignements que je cherche (6,6 par rapport à 5,8)

- Les entreprises dont la méthode de déclaration de revenus utilisait des ressources internes étaient plus susceptibles d'être d'accord avec chaque mesure comparativement à celles qui utilisent des services de préparation de déclarations de revenus externes :
 - Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin (7,2 par rapport à 6,4)
 - Il est facile de trouver les renseignements que je cherche (6,7 par rapport à 5,9)
- Les entreprises qui étaient inscrites à Mon dossier d'entreprise étaient plus susceptibles d'être d'accord avec toutes les mesures que celles qui ne l'étaient pas :
 - Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin (7,0 par rapport à 6,3)
 - Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre (6,8 par rapport à 5,9)
 - Il est facile de trouver les renseignements que je cherche (6,4 par rapport à 5,5)

Fardeau en matière de production de déclarations de revenus

On a demandé aux entreprises d'indiquer, en fonction de leurs perceptions du processus de production de déclaration d'entreprise, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés, sur une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait d'accord ». Plus de la moitié des PME (35 %) étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) avec l'énoncé selon lequel elles avaient passé moins de temps au cours de la dernière année à chercher les renseignements nécessaires pour remplir leurs obligations fiscales. Un peu moins de répondants étaient tout à fait en accord avec les énoncés selon lesquels l'Agence tient compte de leurs besoins lorsqu'elle élabore des nouveaux produits et des services (30 %) et les nouveaux produits et services répondent aux impératifs liés aux affaires (29 %).

Tableau 80. Perceptions du processus de production des déclarations de revenus d'entreprise

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 397)

Énoncés d'impression	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
Au cours de la dernière année, j'ai mis moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour remplir les obligations de mon entreprise auprès de l'Agence.	35 %	43 %	14 %	8 %	6,3
L'Agence prend en considération les besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services.	30 %	42 %	11 %	17 %	6,3
L'Agence élabore de nouveaux produits et services qui répondent bien aux impératifs liés aux affaires.	29 %	43 %	11 %	17 %	6,4

B-23. En pensant à [PME : votre entreprise] [Intermédiaires fiscaux : vos clients d'entreprise], veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Les différences pertinentes entre les sous-groupes à l'échelle des mesures comprenaient les suivantes :

- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être d'accord avec toutes les mesures par rapport à celles qui comptent moins d'employés :
 - L'ARC élabore de nouveaux produits et services qui répondent aux impératifs liés aux affaires (6,8 par rapport à 5,9)

- Au cours de la dernière année, j'ai passé moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour respecter les obligations fiscales de mon entreprise (6,7 par rapport à 6,0)
- L'ARC tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services (6,6 par rapport à 6,0)
- Les sociétés de personnes (7,2) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel elles avaient passé moins de temps au cours de la dernière année à chercher des renseignements pour respecter les obligations fiscales de leur entreprise, comparativement aux propriétaires uniques (6,2) et aux entreprises constituées en société (6,0).
- Les entreprises dont la dernière communication avec l'ARC s'est faite en ligne étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC tient compte des besoins des entreprises lors du développement de nouveaux produits et services, comparativement à celles dont la communication s'est faite par téléphone (6,8 par rapport à 5,9).
- Les répondants qui étaient inscrits à Mon dossier d'entreprise étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que ceux qui ne l'étaient pas :
 - L'ARC élabore de nouveaux produits et services qui répondent aux impératifs liés aux affaires (6,6 par rapport à 5,8)
 - L'ARC tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services (6,5 par rapport à 5,6)

On a demandé aux entreprises d'évaluer le niveau de fardeau qu'elles avaient subi en respectant leurs obligations fiscales d'entreprise sur une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à « pas du tout lourd » et 10 à « tout à fait lourd ». La majorité des répondants estimaient qu'il s'agissait d'un énorme fardeau (cotes de 8 à 10) [25 %] ou d'un fardeau modéré (cotes de 4 à 7) [47 %]. Les 27 % restants ont évalué le niveau de fardeau entre 1 et 3. Cela a donné lieu à une cote de fardeau moyenne de 5,5, soit une cote neutre.

Tableau 81. Fardeau perçu du respect des obligations de l'entreprise en matière de production de déclarations

Base : (PME) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 397)

Cote de fardeau en matière de production de déclarations de revenus	Total (n = 397)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 211)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 182)	Propriétaire unique (n = 219)	Société de personnes (n = 49)	Constitué en société (n = 102)
De 8 à 10	25 %	27 %	23 %	22 %	35 %	28 %
De 4 à 7	47 %	48 %	45 %	47 %	53 %	42 %
De 1 à 3	27 %	24 %	32 %	31 %	12 %	29 %
Ne sait pas	1 %	<1 %	-	1 %	-	-
Moyenne	5,5	5,6	5,2	5,2	6,2	5,6

B-24. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point est-ce un fardeau pour [PME : votre entreprise de respecter ses obligations en matière de production de déclarations][Intermédiaires fiscaux : vous de respecter les obligations en matière de production de déclarations pour vos clients d'entreprises]?

Voici d'autres différences observées entre les sous-groupes en ce qui concerne les cotes de fardeau moyennes :

- Les sociétés de personnes étaient plus susceptibles d'avoir des cotes moyennes de fardeau plus élevées comparativement aux propriétaires uniques (6,2 par rapport à 5,2).
- Les entreprises qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois étaient plus susceptibles d'avoir une cote de fardeau plus élevée que celles qui n'avaient pas eu de communication avec l'ARC (5,8 par rapport à 5,0).

Intermédiaires fiscaux

Préférences de contact lors des interactions avec l'Agence

On a demandé aux intermédiaires fiscaux de décrire comment elles préféreraient recevoir le service ou les renseignements lors de différentes circonstances quand elles traitent avec l'Agence. En ce qui concerne la réception de renseignements de base, 31 % ont précisé qu'ils préféreraient visiter les pages sur l'impôt sur le site Web Canada.ca, tandis que 21 % choisiraient de communiquer avec l'Agence par téléphone. Moins d'entreprises préfèrent envoyer un courriel à l'ARC (12 %), en utilisant une fonction de clavardage en ligne (12 %) ou une communication par

la poste (10 %). Les autres réponses fournies comprenaient la communication avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux (9 %) et par télécopieur (2 %).

Tableau 82. Source privilégiée de service pour des renseignements de base

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 306)

Source privilégiée pour des renseignements de base	Total (n = 406)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 256)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 145)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 305)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 88)
Consulter les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	31 %	27 %	38 %	30 %	34 %
Communiquer avec l'ARC par téléphone	21 %	19 %	24 %	22 %	19 %
Envoyer un courriel à l'ARC	12 %	14 %	8 %	11 %	15 %
Communiquer avec l'ARC au moyen d'une fonction de clavardage en ligne	12 %	12 %	11 %	13 %	9 %
Communiquer avec l'ARC par courrier	10 %	12 %	6 %	9 %	9 %
Communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux	9 %	10 %	8 %	8 %	10 %
Envoyer une télécopie à l'ARC	2 %	3 %	1 %	3 %	1 %
Je ne sais pas	3 %	3 %	4 %	4 %	2 %

E-2. Vous verrez maintenant des situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'Agence. Pour chacune d'entre elles, indiquez comment vous SOUHAITERIEZ recevoir le service ou les renseignements de l'Agence, si vous vouliez des renseignements de base.

Voici d'autres différences observées entre les sous-groupes en ce qui concerne ces préférences :

- Les entreprises en activité depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles de communiquer avec l'Agence à partir des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca que celles en activité depuis 10 ans ou moins (38 % par rapport à 27 %).
- Inversement, les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles de préférer communiquer avec l'ARC par la poste que celles en activité depuis plus de 10 ans (12 % par rapport à 6 %).

Les intermédiaires fiscaux ont ensuite été invités à décrire leur moyen préféré de recevoir le service ou les renseignements lorsqu'ils ont besoin de précisions concernant les renseignements envoyés par l'ARC. Cette fois, la communication par téléphone était la première option (40 %), suivi d'une fonction de clavardage en ligne (14 %), de la visite des pages relatives à l'impôt sur le site Web Canada.ca (13 %) et de l'envoi d'un courriel à l'ARC (13 %). Moins d'intermédiaires fiscaux préféreraient communiquer avec l'ARC par la poste (9 %), par l'intermédiaire des médias sociaux (6 %) ou par télécopieur (3 %).

Tableau 83. Source privilégiée de service ou de renseignements pour obtenir des précisions sur des renseignements envoyés par l'Agence

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 406)

Source privilégiée pour obtenir des précisions sur les renseignements envoyés par l'ARC	Total (n = 406)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 256)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 145)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 305)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 88)
Communiquer avec l'ARC par téléphone	40 %	35 %	48 %	42 %	33 %
Communiquer avec l'ARC au moyen d'une fonction de clavardage en ligne	14 %	17 %	8 %	12 %	18 %
Consulter les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	13 %	11 %	18 %	13 %	15 %
Envoyer un courriel à l'ARC	13 %	14 %	11 %	11 %	17 %
Communiquer avec l'ARC par courrier	9 %	10 %	8 %	10 %	9 %
Communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux	6 %	9 %	1 %	7 %	5 %
Envoyer une télécopie à l'ARC	3 %	3 %	2 %	3 %	2 %
Autre	<1 %	-	1 %	<1 %	-

Je ne sais pas	2 %	2 %	3 %	2 %	1 %
----------------	-----	-----	-----	-----	-----

B-14. Vous verrez maintenant des situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'Agence. Pour chacune d'entre elles, indiquez comment vous **SOUHAITERIEZ** recevoir le service ou les renseignements de l'Agence, si vous aviez besoin de précisions sur des renseignements que l'Agence vous a envoyés.

Les différences supplémentaires entre les sous-groupes par rapport aux préférences comprenaient les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant des activités depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles de préférer les sources suivantes par rapport à celles en activité depuis 10 ans ou moins :
 - Téléphone (48 % par rapport à 35 %)
 - Les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca (18 % par rapport à 11 %)
- Inversement, ceux qui exercent leur activité depuis 10 ans ou moins préféreraient communiquer avec l'ARC au moyen des méthodes suivantes par rapport à ceux qui exercent leur activité depuis plus de 10 ans :
 - Une fonction de clavardage en ligne (17 % par rapport à 8 %)
 - Médias sociaux (9 % par rapport à 1 %)

Nous avons ensuite demandé aux intermédiaires fiscaux comment ils préfèrent obtenir des services ou des renseignements lorsqu'ils ont besoin d'aide concernant la situation fiscale personnelle d'un client. La plupart des intermédiaires fiscaux (38 %) ont précisé qu'ils préféraient communiquer avec l'ARC par téléphone, suivi d'une fonction de clavardage en ligne (14 %), de visiter les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca (14 %) et d'envoyer un courriel à l'ARC (11 %). Les autres réponses fournies comprenaient la communication avec l'ARC par la poste (9 %), par l'intermédiaire des médias sociaux (6 %) ou par télécopieur (3 %).

Tableau 84. Source de service privilégiée pour obtenir de l'aide concernant une situation fiscale personnelle

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 406)

Source privilégiée pour obtenir de l'aide concernant une situation fiscale personnelle	Total (n = 406)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 256)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 145)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 305)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 88)
Communiquer avec l'ARC par téléphone	38 %	31 %	51 %	37 %	42 %
Communiquer avec l'ARC au moyen d'une fonction de clavardage en ligne	14 %	18 %	6 %	14 %	14 %
Consulter les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca	14 %	14 %	13 %	14 %	14 %
Envoyer un courriel à l'ARC	11 %	12 %	10 %	12 %	8 %
Communiquer avec l'ARC par courrier	9 %	11 %	8 %	9 %	9 %
Communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux	7 %	10 %	1 %	7 %	6 %
Envoyer une télécopie à l'ARC	3 %	2 %	3 %	3 %	2 %
Demander à un conseiller financier ou à un comptable de communiquer avec l'ARC	<1 %	-	1 %	<1 %	-
Autre façon	<1 %	-	1 %	<1 %	-
Je ne sais pas	3 %	2 %	6 %	3 %	6 %

B-14. Vous verrez maintenant des situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'Agence. Pour chacune d'entre elles, indiquez comment vous **SOUHAITERIEZ** recevoir le service ou les renseignements de l'Agence, si vous aviez besoin d'aide pour une situation fiscale personnelle (**intermédiaires fiscaux** : pour un client), comme les impôts dus sur un héritage.

Voici d'autres comparaisons entre les sous-groupes en ce qui concerne la réception d'aide concernant une situation fiscale personnelle :

- Les intermédiaires fiscaux en activité depuis plus de 10 ans sont plus susceptibles de privilégier la communication avec l'Agence par téléphone que celles en activité depuis 10 ans ou moins (51 % par rapport à 31 %).

- Inversement, ceux qui exercent leur activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles de communiquer avec l'ARC au moyen des méthodes suivantes par rapport à ceux qui exercent leur activité depuis plus de 10 ans :
 - Une fonction de clavardage en ligne (18 % par rapport à 6 %)
 - Médias sociaux (10 % par rapport à 1 %)
- Les répondants dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'avoir préféré communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux par rapport aux anglophones (14 % par rapport à 5 %).
- À l'inverse, les répondants dont la langue officielle principale était l'anglais étaient plus susceptibles d'avoir préféré communiquer avec l'ARC par la poste par rapport aux francophones (11 % par rapport à 3 %).

Confiance à l'égard du règlement des désaccords fiscaux

Les intermédiaires fiscaux canadiens ont été invités à évaluer dans quelle mesure ils avaient confiance que tout désaccord potentiel avec l'ARC serait réglé. Les répondants ont fourni leur niveau de confiance sur une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à « pas du tout confiant » et 10 à « tout à fait confiant ».

Plus de deux intermédiaires fiscaux sur cinq étaient très confiants (cotes de 8 à 10) [42 %], tandis que 44 % étaient modérément confiants (cotes de 4 à 7). Peu de répondants (13 %) ont exprimé un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3) dans la résolution de problèmes. Ce résultat donne lieu à une cote de confiance moyenne de 6,7.

Tableau 85. Confiance perçue à l'égard du règlement d'un désaccord fiscal avec l'Agence

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 406)

Cote de confiance	Total (n = 406)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 256)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 145)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 305)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 88)
8 – 10	42 %	45 %	38 %	44 %	36 %
4 – 7	44 %	45 %	42 %	44 %	45 %
1 – 3	13 %	10 %	17 %	12 %	15 %
Je ne sais pas	1 %	<1 %	3 %	<1 %	3 %
Moyenne	6,7	6,9	6,3	6,7	6,5

B-15. Si vous aviez un désaccord avec l'Agence au sujet [PME : de vos impôts d'entreprise] [Intermédiaires fiscaux : des impôts d'un client ou d'une entreprise], dans quelle mesure êtes-vous confiant que la situation se réglerait? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'auriez aucune confiance et 10 signifie que vous auriez beaucoup de confiance.

Les intermédiaires fiscaux exerçant des activités depuis 10 ans ou moins avaient plus confiance que tout désaccord potentiel avec l'ARC serait résolu que ceux exerçant des activités depuis plus de 10 ans (6,9 par rapport à 6,3).

En utilisant la même échelle de confiance, on a demandé aux répondants d'évaluer leur niveau de confiance que le processus de résolution serait mené de manière équitable en cas de désaccord. Près de la moitié des intermédiaires fiscaux (46 %) ont exprimé un niveau de confiance élevé (cotes de 8 à 10), tandis que 44 % des intermédiaires fiscaux ont exprimé un niveau de confiance modéré (cotes de 4 à 7). Peu d'entre eux (9 %) ont décrit un faible niveau de confiance (cotes de 1 à 3) que le processus serait mené de façon équitable. Cela a donné lieu à une cote de confiance moyenne de 6,9, soit une cote neutre.

Tableau 86. Confiance perçue à l'égard du caractère équitable du processus de règlement d'un désaccord fiscal avec l'Agence

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 406)

Cote de confiance	Total (n = 406)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 256)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 145)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 305)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 88)
8 – 10	46 %	48 %	41 %	47 %	42 %
4 – 7	44 %	43 %	44 %	43 %	45 %
1 – 3	9 %	7 %	13 %	9 %	10 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	2 %	1 %	2 %
Moyenne	6,9	7,1	6,5	6,9	6,8

B-15a. Si vous aviez un désaccord avec l'Agence au sujet [PME : de vos impôts d'entreprise] [Intermédiaires fiscaux : des impôts d'un client ou d'une entreprise], dans quelle mesure êtes-vous confiant que le processus serait exécuté de façon équitable?

Les constatations pertinentes du sous-groupe concernant la question de savoir si un désaccord fiscal serait réglé de façon équitable comprenaient :

- Les intermédiaires fiscaux en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus confiantes que celles en activité depuis plus de 10 ans (7,1 par rapport à 6,5).

- Les entreprises inscrites au service Représenter un client étaient plus susceptibles d’être confiantes comparativement à celles qui ne l’étaient pas (7,0 par rapport à 6,4).

Énoncés sur la prestation de services

On a demandé aux intermédiaires fiscaux d’indiquer, en fonction de leurs perceptions de l’Agence, leur niveau d’accord avec une série d’énoncés sur la prestation de services. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait en accord ».

Près des deux tiers des répondants (62 %) étaient d’accord (cotes de 8 à 10) avec l’énoncé selon lequel ils sont en mesure, lorsqu’ils communiquent avec l’ARC par téléphone, d’être servis dans la langue officielle de leur choix. Près de trois intermédiaires fiscaux sur cinq étaient d’accord avec l’énoncé selon lequel ils savent comment accéder aux prestations et aux crédits d’impôt auxquels leurs clients ont droit (55 %), tandis qu’un peu moins d’eux étaient d’accord avec les énoncés selon lesquels l’ARC offre des services en ligne répondant à leurs besoins (50 %) et qu’ils se sentent bien informés par rapport aux services offerts par l’ARC (47 %).

Tableau 87. Perceptions du service

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 406)

Énoncés sur la prestation de services	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
Lorsque je communique avec l’Agence par téléphone, je suis en mesure d’être servi dans la langue officielle de mon choix, c’est-à-dire le français ou l’anglais.	62 %	31 %	5 %	2 %	7,8
Je sais comment accéder aux prestations et aux crédits d’impôt auxquels mes clients ont droit.	55 %	36 %	6 %	2 %	7,4
L’ARC offre des services en ligne qui répondent à vos besoins.	50 %	38 %	10 %	2 %	7,0
Je me sens bien informé des services offerts par l’ARC.	47 %	41 %	9 %	2 %	7,0

B16. Pour chacun des énoncés suivants, indiquez dans quelle mesure vous êtes d’accord ou en désaccord à l’aide d’une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d’accord ».

Les constatations supplémentaires pertinentes entre les différents sous-groupes comprenaient les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC offre des services en ligne qui répondent à leurs besoins, par rapport à ceux qui exercent leur activité depuis plus de 10 ans (7,3 par rapport à 6,5).
- Ceux dont la langue officielle principale était l'anglais étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel ils recevraient, en communiquant avec l'ARC par téléphone, un service dans la langue officielle de leur choix comparativement aux francophones (8,0 par rapport à 7,3).
- Les intermédiaires fiscaux qui étaient inscrits au service Représenter un client étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que ceux qui ne l'étaient pas :
 - Comprendre comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels leurs clients ont droit (7,6 par rapport à 6,8)
 - Je me sens bien informé des services offerts par l'ARC (7,2 par rapport à 6,4)

Inscription aux services en ligne

On a demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens de préciser s'ils étaient actuellement inscrits au portail fiscal sécurisé Représenter un client de l'Agence. Près des trois quarts des intermédiaires fiscaux (72 %) ont déclaré avoir un compte, tandis que 20 % n'en avaient pas. Moins d'intermédiaires fiscaux (8 %) étaient incertains ou ont refusé de répondre.

Tableau 88. Inscription au service en ligne Représenter un client de l'Agence

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 406)

Inscription au service Représenter un client	Total (n = 406)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 256)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 145)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 305)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 88)
Oui	72 %	71 %	74 %	81 %	48 %
Non	20 %	22 %	18 %	15 %	39 %
Je ne sais pas	8 %	7 %	8 %	3 %	14 %

B-17. Vous êtes-vous inscrit au service en ligne [PME : Mon dossier d'entreprise][Intermédiaires fiscaux : Représenter un client] de l'Agence?

Les répondants qui ont interagi avec l'ARC au cours des 12 derniers mois étaient plus susceptibles de s'être inscrits au service Représenter un client que ceux qui n'avaient pas communiqué avec l'ARC (81 % par rapport à 48 %).

On a demandé aux inscrits au service Représenter un client dont la plus récente communication avec l'ARC avait eu lieu par téléphone d'indiquer pourquoi ils n'avaient pas utilisé le portail fiscal en ligne. Plus du tiers des répondants (34 %) ont décrit une question liée au type de renseignements recherché ou demandé et 11 % d'entre eux ont précisément indiqué la nécessité d'obtenir des précisions sur les renseignements reçus de l'ARC. Près d'un tiers des répondants ont mentionné la « commodité » (31 %), tandis qu'une proportion moins élevée a mentionné des préoccupations en matière de sécurité ou de protection des renseignements personnels (13 %), ou des problèmes d'accès au portail en ligne (7 %).

Tableau 89. Raison d'avoir communiqué avec l'Agence par téléphone au lieu d'avoir utilisé le service en ligne Représenter un client

Base : (intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné, module de service, répondants ayant interagi avec l'ARC au cours de la dernière année par téléphone malgré leur inscription au service en ligne Représenter un client de l'ARC (n = 121)¹⁹

Raisons de l'appel	Total (n = 121)
Renseignements (réseau)	34 %
Impôts/renseignements fiscaux	10 %
À propos du dossier du client ou des renseignements concernant le compte du client	6 %
J'avais besoin de mettre à jour une erreur dans les renseignements	4 %
Il est beaucoup plus facile d'obtenir ou de rassembler les bons renseignements	2 %
Je n'ai pas pu obtenir les bons renseignements au moyen du service Représenter un client	2 %
Je n'ai pas pu trouver de réponses sur le site Web	1 %
Précisions (sous-réseau)	11 %
Je voulais des précisions approfondies sur des demandes de renseignements ou des réponses claires	7 %
J'étais capable de mieux comprendre ou d'expliquer davantage	4 %
Commodité (réseau)	31 %
Je préfère parler à un humain qu'utiliser un service en ligne ou une fonction de clavardage	12 %
Je veux une transaction plus rapide	12 %
Cela était plus pratique, plus facile ou plus simple	10 %
Divers (réseau)	25 %
J'ai un problème qui n'a pas pu être réglé en ligne	7 %
J'avais besoin d'une aide immédiate ou un problème devait être réglé immédiatement	7 %

¹⁹ Caution small sample size

Cela est plus efficace	5 %
J'avais besoin d'aide ou je voulais recevoir de l'aide	3 %
Pour traiter le remboursement ou assurer le suivi du processus de remboursement	2 %
On m'a demandé d'appeler, un appel était nécessaire ou je ne faisais que rappeler	2 %
Aucune réponse aux courriels	1 %
Sécurité ou protection des renseignements personnels (réseau)	13 %
La question concernait des factures, un paiement ou des affaires financières	9 %
La demande de renseignements était délicate et nécessitait une attention personnelle (impôts, entreprise, prestations, etc.)	3 %
C'est plus fiable ou sécuritaire	1 %
Accès (réseau)	7 %
J'ai eu de la difficulté à accéder au site ou mon compte a été verrouillé	6 %
Le téléphone est la méthode la plus accessible	1 %
Autre	6 %
Je ne sais pas	4 %

B18. Vous avez indiqué plus tôt que votre dernière communication avait eu lieu par téléphone. Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez décidé d'appeler au lieu d'utiliser [PME : Mon dossier d'entreprise] [Intermédiaires fiscaux : Représenter un client]? Réponses multiples permises.

Utilisation et satisfaction à l'égard des renseignements fiscaux sur le site Web Canada.ca

Presque neuf intermédiaires fiscaux sur dix (89 %) ont déclaré avoir consulté le site Web Canada.ca pour obtenir des renseignements fiscaux.

Tableau 90. J'ai consulté le site Web Canada.ca pour obtenir des renseignements financiers

Base : (intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné, module de service, tous les répondants (n = 406)

Site Web Canada.ca précédemment consulté	Total (n = 406)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 256)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 145)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 305)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 88)
Oui	89 %	86 %	94 %	90 %	84 %
Non	9 %	12 %	3 %	9 %	10 %
Je ne sais pas/ Je refuse de répondre	2 %	2 %	2 %	1 %	6 %

B21. Avez-vous déjà consulté les pages relatives à l'impôt sur le site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements sur l'impôt?

Parmi les répondants les plus susceptibles d'avoir visité les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca figuraient les suivants :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités depuis plus de 10 ans (94 % par rapport à 86 % pour ceux exerçant leurs activités depuis 10 ans ou moins).
- Les répondants qui étaient inscrits au portail fiscal sécurisé Représenter un client (92 % par rapport à 78 % pour ceux qui ne sont pas inscrits).

On a demandé aux intermédiaires fiscaux qui avaient consulté le site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements liés aux impôts d'indiquer leur niveau d'accord avec une série d'indicateurs liés au site Web. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « Tout à fait en désaccord » et 10, « Tout à fait en accord ». Plus de la moitié des répondants (52 %) étaient tout à fait en accord (cotes de 8 à 10) avec l'énoncé selon lequel le site Web fournissait les renseignements nécessaires. Un peu moins de répondants étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel les renseignements fournis sont faciles à trouver (50 %) et à comprendre (49 %).

Tableau 91. Perceptions du site Web Canada.ca

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, répondants qui ont consulté le site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements liés aux impôts (n= 360)

Énoncés de perceptions du site Web	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.	52 %	41 %	7 %	<1 %	7,2
Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.	50 %	38 %	12 %	-	6,9
Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.	49 %	43 %	9 %	-	7,1

B-22. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants au sujet des pages sur l'impôt du site Web Canada.ca?

Les différences supplémentaires pertinentes entre les différents sous-groupes comprenaient les suivantes :

- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que celles en activité depuis 10 ans ou plus :
 - Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre (7,3 par rapport à 6,8)

- Il est facile de trouver les renseignements que je cherche (7,2 par rapport à 6,4)
- Les intermédiaires fiscaux qui étaient inscrits au service Représenter un client étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que ceux qui ne l'étaient pas :
 - Les renseignements fournis sur les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre (7,3 par rapport à 6,4)
 - Il est facile de trouver les renseignements que je cherche (7,0 par rapport à 6,3)

Fardeau en matière de production de déclarations de revenus

On a demandé aux intermédiaires fiscaux d'indiquer, en fonction de leurs perceptions du processus de production de déclaration d'entreprise, leur niveau d'accord avec une série d'énoncés, sur une échelle de 1 à 10, la cote 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et la cote 10, « tout à fait d'accord ». Environ deux répondants sur cinq (cotes de 8 à 10) étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels l'ARC tient compte des besoins des entreprises lors du développement de nouveaux produits et services (43 %), qu'elle développe de nouveaux produits et services qui répondent aux impératifs liés aux affaires (40 %), et qu'ils ont passé moins de temps à chercher les renseignements nécessaires pour respecter les obligations fiscales de leurs clients opérationnels au cours de la dernière année (38 %).

Tableau 92. Perceptions du processus de production des déclarations de revenus d'entreprise

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 40)

Énoncés sur le processus de production des déclarations de revenus	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
L'ARC tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services.	43 %	40 %	11 %	6 %	6,7
L'ARC élabore de nouveaux produits et services qui répondent aux impératifs liés aux affaires.	40 %	44 %	11 %	6 %	6,6
Au cours de la dernière année, j'ai passé moins de temps à chercher les renseignements dont j'ai besoin pour respecter les obligations de mes clients d'affaires envers l'ARC.	38 %	46 %	11 %	5 %	6,5

B-23. En pensant à [PME : votre entreprise] [Intermédiaires fiscaux : vos clients d'entreprise], veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Les différences pertinentes parmi les sous-groupes entre ces mesures du processus de production de déclaration des clients opérationnels comprennent les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux qui étaient inscrits à Représenter un client étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que ceux qui ne l'étaient pas :
 - L'ARC élabore de nouveaux produits et services qui répondent aux impératifs liés aux affaires (6,7 par rapport à 6,1)
 - Au cours de la dernière année, j'ai passé moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour respecter les obligations fiscales de mes clients d'entreprise (6,6 par rapport à 5,9)
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que celles en activité depuis 10 ans ou plus :
 - L'Agence tient compte des besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services (6,9 par rapport à 6,3)
 - Au cours de la dernière année, j'ai passé moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour respecter les obligations fiscales de mes clients d'entreprise (6,8 par rapport à 6,2)
- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités au Québec (7,1) ou en Ontario (6,7) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC développe de nouveaux produits et services qui répondent aux impératifs liés aux affaires comparativement à ceux exerçant leurs activités en Alberta (5,8).

On a demandé aux intermédiaires fiscaux d'évaluer le niveau de fardeau qu'ils avaient subi en respectant les obligations fiscales de leurs clients opérationnels sur une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à « Pas du tout lourd » et 10 à « Tout à fait lourd ». Plus d'un quart des intermédiaires fiscaux estimaient que c'était très lourd (cotes de 8 à 10) [28 %], tandis que près de la moitié estimaient que c'était modérément lourd (cotes de 4 à 7) [50 %]. Un nombre inférieur de répondants (19 %) ont attribué la cote 1 à 3 à la mesure dans laquelle le respect des obligations fiscales de leurs clients opérationnels représentait un fardeau. Ce résultat donne lieu à une cote de fardeau moyenne de 5,9.

Tableau 93. Fardeau perçu du respect des obligations des clients de l'entreprise en matière de production de déclarations

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module de service, tous les répondants (n= 406)

Cote de fardeau en matière de production de déclarations de revenus	Total (n = 406)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 256)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 145)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 305)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 88)
De 8 à 10	28 %	33 %	21 %	30 %	22 %
De 4 à 7	50 %	51 %	50 %	49 %	52 %
De 1 à 3	19 %	15 %	26 %	19 %	23 %
Ne sait pas	3 %	2 %	3 %	2 %	3 %
Moyenne	5,9	6,2	5,4	6	5,6

EB-14. Sur une échelle de 1 à 10, à quel point est-ce un fardeau pour [PME : votre entreprise de respecter ses obligations en matière de production de déclarations][Intermédiaires fiscaux : vous de respecter les obligations en matière de production de déclarations pour vos clients d'entreprises]?

Les cotes de fardeau moyen de production de déclarations de revenus étaient plus élevées parmi les sous-groupes suivants :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant leurs activités depuis 10 ans ou moins (6,2 par rapport à 5,4 pour ceux exerçant leurs activités depuis 10 ans ou plus).
- Ceux qui n'étaient pas inscrits au service Représenter un client (6,5 par rapport à 5,8 pour ceux inscrits).

Attitudes à l'égard de l'observation fiscale

Population Générale

Équité

On a demandé aux répondants de préciser s'ils estiment que le montant d'argent payé par les Canadiens en impôts reflète les services reçus des gouvernements. La plupart estimaient avoir payé trop d'impôts – y compris 35 % qui estimaient avoir payé beaucoup trop et 29 % qui estimaient avoir payé un peu trop – tandis que plus d'un quart (26 %) estimaient avoir payé à peu près le bon montant. Peu d'entre eux (6 %) estimaient avoir payé trop peu.

Tableau 94. Impôt que les Canadiens paient par rapport aux services reçus des gouvernements

Base : (Population générale) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n= 1 295)

Niveau des impôts et services reçus	Total (n = 1 295)	Atl. (n = 138)	Qc (n = 281)	Ont./ Nt (n = 442)	Man./ Sask. (n = 89)	Alb./ T.N.- O. (n = 163)	C.- B./ Yn (n = 182)	De 18 à 24 ans (n = 30)	De 25 à 34 ans (n = 167)	De 35 à 49 ans (n = 302)	De 50 à 64 ans (n = 340)	65 ans ou plus (n = 456)
Beaucoup trop	35 %	39 %	28 %	39 %	24 %	38 %	34 %	27 %	33 %	45 %	37 %	25 %
Un peu trop	29 %	26 %	34 %	26 %	27 %	31 %	28 %	31 %	32 %	24 %	29 %	30 %
Environ suffisamment	26 %	23 %	26 %	26 %	31 %	19 %	30 %	32 %	23 %	20 %	26 %	34 %
Trop peu	6 %	6 %	6 %	5 %	9 %	8 %	6 %	4 %	9 %	6 %	4 %	5 %
Je ne sais pas	5 %	6 %	7 %	3 %	10 %	4 %	3 %	7 %	3 %	5 %	4 %	6 %

G-29. Si vous comparez l'impôt payé par l'ensemble des Canadiens et Canadiennes aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous qu'ils paient trop d'impôt, juste assez d'impôt ou pas assez d'impôt?

D'autres comparaisons de sous-groupes révèlent les différences importantes suivantes :

- Les hommes étaient plus susceptibles d'estimer qu'ils payaient beaucoup trop d'impôt que les femmes (39 % par rapport à 31 %).
- Ceux qui vivaient en Ontario (39 %), dans le Canada atlantique (39 %) ou en Alberta (38 %) étaient plus susceptibles de penser avoir payé beaucoup trop cher comparativement à ceux du Québec (28 %), du Manitoba ou de la Saskatchewan (24 %).
- Les répondants âgés de 65 ans ou plus étaient les plus susceptibles d'estimer qu'ils payaient juste assez d'impôt (34 %). Inversement, les répondants âgés 35-49 (45 %) et 50-64 (37 %) étaient plus susceptibles d'estimer qu'ils payaient beaucoup trop d'impôt que ceux de la tranche d'âge la plus élevée (25 %).
- Les répondants détenant un diplôme universitaire (31 %) étaient plus susceptibles de penser qu'ils payaient le bon montant que ceux détenant un diplôme d'une école de métiers ou un diplôme collégial (23 %) ou ceux détenant un diplôme d'études secondaires (16 %).
- Ceux qui travaillaient à temps plein étaient plus susceptibles de croire qu'ils avaient payé beaucoup trop que les répondants retraités (38 % par rapport à 28 %).
- Les répondants dont la langue officielle principale était l'anglais étaient plus susceptibles de croire qu'ils avaient payé beaucoup trop par rapport aux francophones (37 % par rapport à 26 %).
- Les Canadiens qui ont évalué le rendement global de l'Agence comme étant médiocre (cotes de 1 à 3) [63 %] étaient plus susceptibles d'estimer qu'ils payaient beaucoup trop

d'impôt que ceux qui ont évalué le rendement comme étant neutre (cotes de 4 à 7) [33 %] ou bon (cotes de 8 à 10) [16 %].

- Les répondants dont l'indice de confiance était faible (cotes de 1 à 3) [77 %] ou neutre (cotes de 4 à 7) [34 %] étaient plus susceptibles d'estimer qu'ils payaient beaucoup trop d'impôt que ceux dont l'indice de confiance était élevé (cotes moyennes de 8 à 10) [12 %].

Attraper les fraudeurs fiscaux

On a demandé aux Canadiens d'évaluer la probabilité que les fraudeurs fiscaux se fassent prendre par l'ARC sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « très peu probable » et 10 « très probable ». Près d'un cinquième des répondants ont attribué une cote de probabilité élevée (cotes de 8 à 10) [17 %], tandis que 45 % ont attribué une cote modérée (cotes de 4 à 7). Un cinquième des répondants (20 %) a donné une cote de probabilité faible (cotes de 1 à 3) que des fraudeurs fiscaux se fassent prendre au Canada, tandis que 19 % ont déclaré être incertains. La cote moyenne de probabilité parmi les Canadiens était de 5,4.

Tableau 95. Probabilité perçue que les fraudeurs fiscaux se font prendre au Canada

Base : (Population générale) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 1 295)

Probabilité que les fraudeurs fiscaux se font prendre	Total (n = 1 295)	Atl. (n = 138)	Qc (n = 281)	Ont./ Nt (n = 442)	Man./ Sask. (n = 89)	Alb./ T.N.- O. (n = 163)	C.- B./ Yn (n = 182)	De 18 à 24 ans (n = 30)	De 25 à 34 ans (n = 167)	De 35 à 49 ans (n = 302)	De 50 à 64 ans (n = 340)	65 ans ou plus (n = 456)
8 – 10	17 %	17 %	19 %	16 %	12 %	20 %	13 %	8 %	15 %	16 %	22 %	15 %
4 – 7	45 %	43 %	53 %	39 %	53 %	38 %	48 %	59 %	46 %	43 %	40 %	47 %
1 – 3	20 %	21 %	13 %	22 %	17 %	25 %	18 %	9 %	19 %	23 %	22 %	15 %
Je ne sais pas	19 %	19 %	15 %	23 %	18 %	17 %	21 %	24 %	20 %	17 %	16 %	23 %
Moyenne	5,4	5,4	5,8	5,2	5,2	5,2	5,1	5,2	5,1	5,2	5,5	5,6

F-3. Sur une échelle de 1 à 10, où « 1 » signifie « Pas du tout probable » et « 10 » signifie « Très probable », selon vous, dans quelle mesure les Canadiens et les Canadiennes qui trichent dans leurs déclarations de revenus sont-ils susceptibles de se faire prendre?

Les sous-segments les plus susceptibles de croire que les fraudeurs fiscaux se font prendre comprennent notamment :

- Les Canadiens qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant bon (cotes de 8 à 10) [6,5 par rapport à 5,2 pour ceux qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme neutre; 4,4 pour ceux qui ont évalué le rendement global de l'ARC].
- Ceux vivant au Québec (5,8 par rapport à 5,2 pour ceux vivant en Ontario, 5,2 pour ceux vivant en Alberta, 5,1 pour ceux vivant en Colombie-Britannique).
- Les répondants âgés de 65 ans ou plus (5,6 par rapport à 5,1 pour les 25 à 34 ans et 5,2 pour les 35 à 49 ans).
- Ceux qui gagnent moins de 40 000 \$ (6,1 par rapport à 5,5 pour ceux qui gagnent de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$; 5,1 pour ceux qui gagnent de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$; 4,9 pour ceux qui gagnent 150 000 \$ ou plus).
- les répondants qui ne sont pas nés au Canada (5,9 comparativement à 5,3 pour ceux qui sont nés au Canada);
- les répondants dont l'indice de satisfaction à l'égard du service était élevé (cotes de 8 à 10) [6,4, comparativement à 5,2 pour ceux dont l'indice de satisfaction à l'égard du service était neutre (cotes de 4 à 7) et à 3,4 pour ceux dont l'indice de satisfaction à l'égard du service était faible (cotes de 1 à 3)];
- Les Canadiens dont la cote de l'indice de confiance était élevée (cotes de 8 à 10) [6,4 par rapport à 5,2 pour ceux dont la cote de l'indice de confiance était neutre; 3,9 pour ceux dont la cote était basse].

Pour mieux comprendre les perceptions liées à la probabilité que les fraudeurs fiscaux se fassent prendre, on a demandé aux répondants d'évaluer la mesure dans laquelle ils sont d'accord que l'Agence attrape les fraudeurs fiscaux. Les résultats ont légèrement diminué par rapport à ceux présentés ci-dessus, puisque 14 % étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape ceux qui commettent de la fraude fiscale, tandis que plus d'un quart n'étaient pas d'accord (cotes de 1 à 3) [28 %] et 21 % ont déclaré être incertains.

Tableau 96. Perception d'attraper les fraudeurs fiscaux

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Énoncés de perception d'attraper les fraudeurs fiscaux	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
L'ARC attrape les fraudeurs fiscaux. (G3i)	14 %	38 %	28 %	21 %	4,8

G3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Ceux qui étaient les plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape les fraudeurs fiscaux comprennent les suivants :

- Les Canadiens qui ont évalué la cote de rendement global de l'ARC comme étant bonne (cotes de 8 à 10) [6,8] par rapport à ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [4,8] ou mauvais (cotes de 1 à 3) [3,0].
- Plus le revenu du ménage est élevé, plus le scepticisme à l'égard du fait que l'ARC attrape les fraudeurs fiscaux augmente. La probabilité d'accord diminue graduellement, passant de 5,4 pour ceux qui gagnent moins de 40 000 \$ à 4,5 pour ceux qui gagnent plus de 150 000 \$.
- Les personnes nées à l'extérieur du Canada (5,9 par rapport à 4,5 pour celles nées au Canada).
- Les répondants non autochtones (4,8 par rapport à 4,2 pour les répondants autochtones).
- Ceux dont la cote de l'indice de confiance était bonne (cotes de 8 à 10) [6,9] comparativement à ceux dont la cote de l'indice de confiance était neutre (cotes de 4 à 7) [4,4] ou basse (cotes de 1 à 3) [2,6].
- Ceux dont la cote de satisfaction à l'égard du service était bonne (cotes de 8 à 10) [6,3] comparativement à ceux dont la cote était modérée (cotes de 4 à 7) [4,3] ou basse (cotes de 1 à 3) [3,0].

On a demandé aux Canadiens d'indiquer leur probabilité de signaler une personne qu'ils croient être un fraudeur fiscal en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout probable » et 10 signifie « très probable ». Devant une situation où ils soupçonnent qu'une personne pratique la fraude fiscale, 17 % ont indiqué d'être susceptibles de la dénoncer (cotes de 8 à 10). Lorsque les répondants étaient certains que la personne pratiquait la fraude fiscale, le pourcentage passait à 29 %.

Tableau 97. Probabilité perçue de signaler les fraudeurs fiscaux

Base : (Population générale) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 1 295)

Probabilité de signaler	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Je suis certain qu'il fraudait	29 %	30 %	27 %	14 %	5,6
Je soupçonnais qu'il faudrait	17 %	30 %	37 %	16 %	4,6

G28. Si vous étiez dans une situation où vous saviez qu'une personne pourrait faire de la fraude fiscale, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout probable » et 10 signifie « très probable », quelle est la probabilité que vous la signaliez si... :

Les résultats des sous-groupes suivants sont remarquables :

- Les répondants qui vivaient au Québec (4,8 en cas de soupçon et 5,6 en cas de certitude) ou en Ontario (4,6 et 5,8) étaient plus susceptibles de signaler les fraudeurs fiscaux présumés comparativement à ceux vivant au Canada atlantique (3,7 et 4,9).
- Les répondants dont la cote de l'indice de confiance était bonne (cotes de 8 à 10) [5,1 en cas de soupçon et 6,2 en cas de certitude] étaient plus susceptibles de signaler les fraudeurs fiscaux présumés comparativement à ceux dont la cote de l'indice de confiance était modérée (cotes de 4 à 7) [4,4 et 5,5] ou faible (cotes de 1 à 3) [4,1 et 4,8].

Perceptions de la fraude fiscale

On a demandé aux Canadiens d'indiquer leur niveau d'accord avec une série d'énoncés sur la fraude fiscale. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « tout à fait en désaccord », et 10, « tout à fait en accord ».

Près des deux tiers (64 %) des répondants étaient tout à fait en accord (cotes de 8 à 10) avec l'énoncé selon lequel la fraude fiscale réduit l'argent disponible pour les services essentiels.

De plus, près d'un tiers (30 %) d'entre eux étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel si l'occasion se présentait, la plupart des gens cacheraient leurs revenus pour éviter de payer des impôts, tandis que 45 % étaient en partie d'accord (cotes de 4 à 7). Un peu moins des gens étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales (29 %), tandis que 21 % étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel les pénalités sont efficaces pour décourager les fraudes fiscales futures.

Les Canadiens étaient beaucoup moins enclins à être d'accord avec des déclarations qui, d'une certaine façon, toléraient la fraude fiscale. Premièrement, 15 % étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel il est acceptable que les gens paient en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer la TPS ou la TVH, alors que plus du double d'entre eux étaient tout à fait en désaccord (42 %). De même, 12 % étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel il est acceptable que les gens ne déclarent pas les revenus reçus en argent comptant, tandis que près de la moitié des répondants étaient tout à fait en désaccord (48 %). Une proportion moins élevée (9 %) était d'accord avec l'énoncé selon lequel il est acceptable pour les entreprises de demander aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts, tandis que près de trois répondants sur cinq étaient tout à fait en désaccord (58 %).

L'accord était modérément élevé lorsqu'on a demandé si la fraude fiscale réduit l'argent disponible pour les services essentiels (7,9). Inversement, un fort désaccord a été exprimé lorsqu'on a demandé s'il était acceptable que les gens ne déclarent pas les revenus reçus en

argent comptant (3,9), ou que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services (3,4).

Tableau 98. Perceptions de la fraude fiscale

Base : (Population générale) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n= 1 295)

Énoncés sur la fraude fiscale	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	NSP/RR	Moyenne
Lorsqu'il est question de fraude fiscale, les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation, sont réduits. (G30a)	64 %	21 %	10 %	5 %	7,9
Si l'occasion se présentait, la plupart des gens cacheraient leurs revenus pour éviter de payer des impôts. (G30h)	30 %	45 %	15 %	10 %	6,3
L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux. (G30d)	29 %	27 %	33 %	10 %	5,4
Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future. (G30b)	21 %	35 %	24 %	21 %	5,4
Il est acceptable pour les gens de payer en argent comptant pour des biens et des services afin d'éviter de payer la TPS/TVH. (G30i)	15 %	35 %	42 %	8 %	4,3
Il est acceptable, pour un particulier, de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant. (G30c)	12 %	31 %	48 %	9 %	3,9
Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts. (G30g)	9 %	27 %	58 %	6 %	3,4

G30. Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Les différences pertinentes entre les sous-groupes liées à ces énoncés comprenaient les suivantes :

- Les répondants qui vivent en Ontario (3,9) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel il est acceptable pour les entreprises de demander aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts, comparativement à ceux vivant en Alberta (3,3), au Canada atlantique (3,3), en Colombie-Britannique (3,1) ou au Québec (2,7).

- Ceux dont la langue officielle principale était l'anglais étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que les francophones :
 - Il est acceptable pour les gens de payer en argent comptant pour des biens et des services afin d'éviter de payer la TPS/TVH (4,6 par rapport à 3,3).
 - Il est acceptable pour un particulier de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (4,0 par rapport à 3,5).
 - Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts (3,5 par rapport à 2,7).
- Inversement, ceux dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'accepter que l'ARC publie une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux comparativement aux anglophones (5,8 par rapport à 5,2).
- Les hommes étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que les femmes :
 - Si l'occasion se présentait, la plupart des gens cacheraient leurs revenus pour éviter de payer des impôts (6,6 par rapport à 6,0).
 - L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux (5,6 par rapport à 5,2).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants par rapport à ceux qui sont nés au Canada :
 - Si l'occasion se présentait, la plupart des gens cacheraient leurs revenus pour éviter de payer des impôts (7,0 par rapport à 6,1).
 - Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future (6,1 par rapport à 5,1).
 - L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux (5,8 par rapport à 5,2).
- Les Canadiens âgés de 18 à 24 ans ou de 25 à 34 ans étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que ceux âgés de 35 à 49 ans, de 50 à 64 ans ou de 65 ans ou plus :
 - Il est acceptable que les gens paient en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer la TPS/TVH (5,9 pour les 18 à 24 ans, 5,3 pour les 25 à 34 ans, 4,4 pour les 35 à 49 ans, 3,8 pour les 50 à 64 ans, 3,5 pour les 65 ans ou plus)

- Il est acceptable pour une personne de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (5,2; 4,6 par rapport à 3,9; 3,5; 3,5).
- Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts (5,2; 3,9 par rapport à 3,4; 3,0; 3,0).
- Les personnes âgées de 65 ans ou plus (8,5) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel la fraude fiscale réduit l'argent disponible pour les services essentiels comparativement à ceux de 25 à 34 ans (7,6), de 35 à 49 ans (7,5) ou de 50 à 64 ans (7,8).
- Les répondants dont le revenu du ménage est de moins de 40 000 \$, de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$, ou de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$ étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants par rapport à ceux qui gagnent un revenu de 150 000 \$ ou plus :
 - Il est acceptable que les gens paient des biens et services en argent comptant afin d'éviter de payer la TPS/TVH (4,9 pour ceux gagnant moins de 40 000 \$, 4,4 pour ceux gagnant de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$, 4,3 pour ceux gagnant de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$ par rapport à 3,6 pour ceux gagnant 150 000 \$ ou plus).
 - Il est acceptable pour une personne de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (4,4; 4,1; 3,8 par rapport à 3,3).
 - Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts (3,7; 3,6; 3,3 par rapport à 2,7).

Il y avait un intérêt particulier à évaluer comment les répondants perçoivent le traitement des riches par l'ARC (sans définir « riches »). Pour y arriver, les répondants interrogés sur la mesure dans laquelle ils étaient d'accord avec deux énoncés en utilisant une échelle de 1 à 10, 1 correspondant à « complètement en désaccord » et 10 à « complètement d'accord ». Les résultats ont permis de constater que 72 % des répondants étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) avec l'énoncé selon lequel il est plus facile pour les personnes riches de pratiquer la fraude fiscale que pour les Canadiens de la classe moyenne, tandis que 58 % étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur la fraude des riches contribuables et des sociétés. Les cotes moyennes d'accord étaient élevées pour les deux énoncés (8,5 et 7,8 respectivement).

Tableau 99. Perceptions du traitement des personnes riches

Base : (Population générale) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n= 1 295)

Énoncés sur le traitement des personnes riches	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP/RR	Moyenne
Il est plus facile pour les personnes riches de pratiquer la fraude fiscale que pour les Canadiens de la classe moyenne. (G30j)	72 %	15 %	6 %	7 %	8,5
L'ARC s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur la fraude des riches contribuables et des sociétés. (G30k)	58 %	24 %	8 %	10 %	7,8

G30. Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Les différences pertinentes entre les sous-groupes liées à ces énoncés comprenaient les suivantes :

- Les Canadiens âgés de 18 à 24 ans (9,4) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel il est plus facile pour les personnes riches de pratiquer la fraude fiscale que pour les Canadiens de la classe moyenne comparativement à ceux de 35 à 49 ans (8,6), de 50 à 64 ans (8,2) ou de 65 ans ou plus (8,3).
- Les étudiants (9,2), ceux qui travaillent à temps plein (8,7), les personnes sans emploi (8,6) ou les Canadiens retraités (8,3) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel il est plus facile pour les personnes riches de pratiquer la fraude fiscale que pour les Canadiens de la classe moyenne comparativement aux Canadiens qui sont des travailleurs indépendants (7,4).
- Les répondants dont le revenu du ménage est de moins de 40 000 \$ (8,6), de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$ (8,8) et de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$ (8,6) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel il est plus facile pour les personnes riches de pratiquer la fraude fiscale comparativement à ceux qui gagnent 150 000 \$ ou plus (7,8).
- Ceux dont les cotes d'indice de confiance étaient faibles (cotes de 1 à 3) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur la fraude des riches contribuables et des sociétés (8,6), comparativement à ceux dont les cotes étaient neutres (cotes de 4 à 7) [7,9] ou élevées (cotes de 8 à 10) [7,0].
- Les Canadiens qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme mauvais (cotes de 1 à 3) [8,4] étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur la fraude des riches contribuables et des sociétés, comparativement à ceux qui ont donné des cotes de rendement neutres (cotes de 4 à 7) [7,8] ou bonnes (cotes de 8 à 10) [7,2].

- Les répondants qui n'étaient pas du tout d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC traite les contribuables de manière équitable étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel celle-ci s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur la fraude des riches contribuables et des sociétés (8,8), par rapport à ceux qui étaient plutôt d'accord (7,7) ou tout à fait en désaccord (6,8).

Gravité de l'évitement fiscal et de la fraude

On a demandé aux Canadiens d'indiquer la mesure dans laquelle une série de comportements d'évitement fiscal étaient considérés comme de la fraude fiscale. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « pas du tout un cas de fraude fiscale » et 10, « grave cas de fraude fiscale ».

Environ quatre répondants sur cinq (80 %) étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel produire de fausses déclarations pour des programmes de prestations fiscales constituait une fraude grave (cotes de 8 à 10), tandis qu'un peu moins des répondants étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel omettre de déclarer des biens ou des revenus à l'étranger constituait une fraude grave (74 %). Les deux tiers étaient fermement d'accord avec l'énoncé selon lequel omettre de déclarer le revenu gagné lors de la vente d'un bien d'investissement (66 %) constituait une fraude grave. L'accord était légèrement inférieur pour les comportements d'évitement fiscal suivants : ne pas inscrire son entreprise (63 %), recevoir un crédit pour dons de bienfaisance plus élevé que le montant donné (61 %), ou ne pas déclarer les revenus reçus par des services en ligne ou du commerce en ligne (60 %).

Deux répondants sur cinq étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel être payé en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu (40 %) représentait une fraude sérieuse. Moins de répondants étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant représentait une fraude grave (26 %), obtenant la cote d'accord moyenne la plus faible de 5,7.

Tableau 100. Perceptions de comportements d'évitement fiscal

Base : (Population générale) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n= 1 295)

Comportements d'évitement fiscal	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Produire de fausses déclarations pour des programmes de prestations fiscales	80 %	12 %	3 %	5 %	8,9

Omettre de déclarer des biens ou des revenus à l'étranger, y compris ceux qui sont mis à l'abri dans des paradis fiscaux	74 %	15 %	5 %	6 %	8,6
Omettre de déclarer le revenu gagné lors de la vente d'un bien d'investissement	66 %	22 %	5 %	7 %	8,3
Ne pas inscrire son entreprise	63 %	24 %	5 %	9 %	8,1
Recevoir un crédit pour dons de bienfaisance plus élevé que le montant donné	61 %	27 %	5 %	7 %	8,0
Ne pas déclarer les revenus ou les profits reçus par des services en ligne ou du commerce en ligne	60 %	27 %	6 %	7 %	7,8
Être payé en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu	40 %	45 %	10 %	5 %	6,8
Obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant	26 %	47 %	20 %	7 %	5,7

G-31. Sur une échelle de 1 à 10, où « 1 » signifie « pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « grave cas de fraude fiscale », quelle cote accorderiez-vous aux comportements suivants?

Les différences supplémentaires entre les sous-groupes par rapport aux scénarios de fraude fiscale comprenaient les suivantes :

- Les Canadiens vivant au Québec (6,5) étaient plus susceptibles d'être tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant représentait un grave cas de fraude fiscale par rapport à ceux qui vivent en Colombie-Britannique (5,6), au Canada atlantique (5,6), en Alberta (5,4), en Ontario (5,3), ou au Manitoba ou en Saskatchewan (5,3).
- Les répondants âgés de 65 ans ou plus étaient plus susceptibles de considérer les comportements d'évitement fiscal suivants comme de la fraude fiscale grave comparativement à ceux de 18 à 24 ans, de 25 à 34 ans ou de 35 à 49 ans :
 - Recevoir un crédit pour dons de bienfaisance plus élevé que le montant donné (8,5 pour les 65 ans ou plus par rapport à 7,2 pour les 18 à 24 ans, 7,4 pour les 25 à 34 ans et 7,9 pour les 35 à 49 ans).
 - Être payé en argent comptant pour éviter de payer l'impôt sur le revenu (7,5 par rapport à 5,8; 5,9; 6,5).
 - Obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant (6,8 par rapport à 3,9; 4,4; 5,1).
- Les femmes étaient plus susceptibles de considérer les comportements d'évitement fiscal suivants comme une fraude grave comparativement aux hommes :

- Omettre de déclarer des biens ou des revenus étrangers, y compris ceux qui sont mis à l'abri dans des paradis fiscaux (8,8 par rapport à 8,3).
- Ne pas inscrire son entreprise (8,5 par rapport à 7,8).
- Ne pas déclarer les revenus ou les profits reçus par des services en ligne ou du commerce en ligne (8,0 par rapport à 7,6).
- Obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant (5,9 par rapport à 5,5).
- Les répondants dont le revenu du ménage était de 150 000 \$ ou plus étaient plus susceptibles de considérer les comportements suivants comme une fraude fiscale sérieuse comparativement à ceux qui gagnaient moins de 40 000 \$, de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$, ou de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$:
 - Être payé en argent comptant pour éviter de payer l'impôt sur le revenu (7,3 pour ceux qui gagnent 150 000 \$ ou plus par rapport à 6,2 pour ceux qui gagnent moins de 40 000 \$, 6,7 pour ceux qui gagnent de 40 000 \$ à moins de 80 000 \$, 6,9 pour ceux qui gagnent de 80 000 \$ à moins de 150 000 \$).
 - Obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant (6,2 par rapport à 5,5; 5,6; 5,6).
- Les répondants dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles de considérer les comportements suivants comme une fraude fiscale grave que les anglophones :
 - Omettre de déclarer le revenu gagné lors de la vente d'un bien d'investissement (8,5 par rapport à 8,0).
 - Obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant (6,4 par rapport à 5,4).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada étaient plus susceptibles de considérer les comportements suivants comme de la fraude fiscale grave par rapport à ceux qui sont nés au Canada :
 - Être payé en argent comptant pour éviter de payer l'impôt sur le revenu (7,2 par rapport à 6,7).
 - Obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant (6,2 par rapport à 5,6).

- Ceux dont la cote d'indice de confiance était basse (cotes de 1 à 3) ont constamment fourni des cotes de gravité plus faibles pour tous les comportements comparativement à ceux avec des cotes élevées (cotes de 8 à 10).

Enfin, on a demandé aux Canadiens d'évaluer l'importance de divers efforts de recouvrement d'impôts sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important ». Plus des deux tiers des répondants (69 %) sont d'accord avec l'énoncé selon lequel il est très important (cotes de 8 à 10) que l'ARC recouvre l'impôt impayé lorsque des gens omettent de déclarer des biens ou des revenus étrangers imposables. Un peu moins des répondants étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels il est important que l'ARC communique avec les Canadiens et informe les Canadiens de leurs obligations fiscales (65 %), ou que l'ARC récupère les impôts impayés sur les profits non déclarés de cryptomonnaies (64 %).

Près de trois répondants sur cinq estimaient qu'il était important que l'ARC poursuive les personnes pour des impôts impayés (58 %), tandis qu'un pourcentage moins élevé était d'accord avec l'énoncé selon lequel il était important pour l'ARC de récupérer les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant (34 %).

Tableau 101. Importance des efforts de recouvrement de l'évitement fiscal

Base : (Population générale) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 1 295)

Efforts de recouvrement de l'évitement fiscal	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Que l'ARC recouvre les impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas de revenus ou de biens étrangers imposables	69 %	19 %	6 %	6 %	8,3
Que l'ARC communique avec les Canadiens et les informe de leurs obligations fiscales	65 %	26 %	6 %	3 %	8,0
Que l'ARC recouvre l'impôt impayé lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies	64 %	20 %	8 %	8 %	8,0
Que l'ARC poursuive des gens pour des impôts impayés	58 %	33 %	5 %	4 %	7,8
Que l'ARC recouvre les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant	34 %	41 %	19 %	6 %	6,2

G32. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », à quel point est-ce important... :

Les différences parmi les sous-groupes pertinents concernant les efforts de recouvrement en cas d'évitement fiscal comprennent les suivantes :

- Les Canadiens vivant au Québec étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel les efforts de recouvrement en cas d'évitement fiscal sont importants comparativement à ceux vivant au Canada atlantique, en Ontario, au Manitoba ou en Saskatchewan, en Alberta ou en Colombie-Britannique :
 - Pour récupérer des impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas des revenus ou biens étrangers imposables (8,4 par rapport à 7,9 au Canada atlantique, 8,0 en Ontario, 7,5 au Manitoba ou en Saskatchewan, 7,9 en Alberta et 7,5 en Colombie-Britannique).
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant (7,4 par rapport à 5,9; 5,9; 5,5; 5,8; 5,5).
- Les répondants âgés de 65 ans ou plus étaient plus susceptibles de considérer les efforts de recouvrement suivants comme importants comparativement à ceux de 18 à 24 ans, de 25 à 34 ans, de 35 à 49 ans ou de 50 à 64 ans :
 - Récupérer les impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas des revenus ou biens étrangers imposables (9,0 pour les personnes de 65 ans ou plus par rapport à 8,2 pour les 18 à 24 ans, 7,9 pour les 25 à 34 ans, 8,0 pour les 35 à 49 ans, 8,2 pour les 50 à 64 ans).
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies (9,0 par rapport à 7,9; 7,2; 7,4; 8,2).
 - Poursuivre des gens pour des impôts impayés (8,5 par rapport à 7,3; 7,1; 7,5; 7,9).
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant (7,5 par rapport à 4,6; 5,0; 5,7; 6,6).
- Les répondants nés à l'extérieur du Canada étaient plus susceptibles de considérer les efforts de recouvrement comme importants par rapport à ceux qui sont nés au Canada :
 - Informer et sensibiliser les Canadiens au sujet de leurs obligations fiscales (8,6 par rapport à 7,9).
 - Poursuivre des gens pour des impôts impayés (8,5 par rapport à 7,6).
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant (7,0 par rapport à 6,0).

- Ceux dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles de considérer les efforts de recouvrement suivants comme étant importants que les anglophones :
 - Informer et sensibiliser les Canadiens au sujet de leurs obligations fiscales (8,5 par rapport à 7,9).
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies (8,3 par rapport à 7,9).
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant (7,3 par rapport à 5,8).
- Les personnes à la retraite ont constamment fourni des cotes d'importance plus élevées pour tous les efforts de recouvrement comparativement à celles qui travaillaient à temps plein, les Canadiens qui sont des travailleurs indépendants et les répondants sans emploi.

Petites et moyennes entreprises

Équité

On a demandé aux répondants d'entreprises si le niveau d'impôts payés par les entreprises canadiennes reflétait les services reçus des gouvernements. La plupart des répondants estimaient qu'ils payaient trop d'impôt (55 %). Près d'un quart des entreprises estimaient qu'elles payaient beaucoup trop d'impôt (24 %) et 31 % des entreprises estimaient qu'elles payaient un peu trop d'impôt. Près d'un tiers d'entre elles (29 %) estimaient qu'elles payaient juste assez d'impôt et 10 % estimaient qu'elles payaient trop peu d'impôt.

Tableau 102. Le niveau des impôts payés par les entreprises canadiennes comparé aux services reçus des gouvernements

Base : (PME) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 404)

Niveau des impôts et services reçus	Total (n = 404)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 200)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Propriétaire unique (n = 239)	Société de personnes (n = 60)	Constitué en société (n = 84)
Beaucoup trop	24 %	19 %	28 %	21 %	20 %	33 %
Un peu trop	31 %	33 %	31 %	31 %	38 %	29 %
Environ suffisamment	29 %	34 %	26 %	28 %	32 %	30 %
Trop peu	10 %	10 %	9 %	13 %	5 %	5 %
Je ne sais pas	6 %	5 %	7 %	7 %	5 %	4 %

B29. *En pensant au niveau d'impôts que les entreprises canadiennes paient comparativement aux services qu'elles reçoivent des gouvernements, pensez-vous qu'elles paient trop, à peu près le bon montant ou trop peu d'impôts?*

Des comparaisons supplémentaires de sous-groupes ont révélé ce qui suit :

- Les entreprises en activité depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles d'estimer que les entreprises paient beaucoup trop d'impôts que celles en activité depuis 10 ans ou moins (28 % par rapport à 19 %).
- Les entreprises constituées en société étaient plus susceptibles d'estimer que les entreprises paient beaucoup trop d'impôts que les propriétaires uniques (33 % par rapport à 21 %).
- Les entreprises dont les cotes d'indice de confiance étaient faibles (cotes de 1 à 3) [56 %] étaient plus susceptibles d'estimer qu'elles payaient beaucoup trop d'impôt que celles dont les cotes d'indice de confiance étaient modérées (cotes de 4 à 7) [21 %] ou élevées (cotes de 8 à 10) [7 %].
- Les répondants qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant mauvais (cotes de 1 à 3) [55 %] étaient plus susceptibles d'estimer qu'ils payaient beaucoup trop d'impôt que ceux qui ont évalué le rendement comme étant neutre (cotes de 4 à 7) [21 %] ou bon (cotes de 8 à 10) [9 %].

Attraper les fraudeurs fiscaux

On a demandé aux PME d'évaluer la mesure dans laquelle la fraude fiscale des entreprises est courante au Canada sur une échelle de 1 à 10, 1 étant pas du tout courant et 10 étant très courant. Près d'un tiers des PME (31 %) estimaient que la fraude fiscale par les entreprises était courante (cotes de 8 à 10), tandis que 49 % d'entre elles estimaient qu'elle était modérément courante (cotes de 4 à 7). Moins de répondants (13 %) considèrent que la fraude fiscale par les entreprises n'était pas courante au Canada (cotes de 1 à 3). Ce résultat donne lieu à une cote moyenne de 6,3.

Tableau 103. Niveau perçu de fraude fiscale par les entreprises au Canada

Base : (PME) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 404)

Degré auquel la fraude fiscale est courante	Total (n = 404)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 200)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Propriétaire unique (n = 239)	Société de personnes (n = 60)	Constitué en société (n = 84)
De 8 à 10	31 %	27 %	35 %	33 %	25 %	26 %
De 4 à 7	49 %	54 %	44 %	46 %	50 %	55 %
De 1 à 3	13 %	13 %	14 %	14 %	13 %	12 %
Je ne sais pas	7 %	7 %	8 %	7 %	12 %	7 %
Moyenne	6,3	6,3	6,4	6,4	6,3	6,3

B25. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout courante » et 10 signifie « très courante », selon vous, dans quelle mesure la fraude fiscale par les entreprises est-elle courante au Canada?

Les constatations pertinentes des sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'indiquer que la fraude fiscale des entreprises était courante par rapport à celles qui ont moins d'employés (6,6 par rapport à 6,0).
- Les entreprises exerçant leurs activités dans le secteur du commerce de détail étaient plus susceptibles d'estimer que la fraude fiscale par les entreprises était courante par rapport à celles qui exercent leurs activités dans d'autres industries (7,2 par rapport à 6,3).
- Les entreprises qui trouvaient que l'ARC ne faisait pas assez d'efforts pour réduire la fraude fiscale par les entreprises étaient plus susceptibles d'estimer que la fraude fiscale par les entreprises était courante que celles qui trouvaient que l'ARC faisait juste assez d'efforts (7,4 par rapport à 6,0).

La plupart des PME (40 %) estimaient que l'ARC déployait les efforts nécessaires pour réduire la fraude fiscale des entreprises. Moins de personnes ont estimé que l'ARC fournissait trop peu d'efforts (27 %) ou trop d'efforts (6 %) pour réduire la fraude fiscale des entreprises. Les 27 % restants des entreprises n'étaient pas certaines.

Tableau 104. Effort perçu de l'ARC pour réduire la fraude fiscale des entreprises

Base : (PME) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 404)

Niveau d'effort pour réduire la fraude fiscale	Total (n = 404)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 200)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Propriétaire unique (n = 239)	Société de personnes (n = 60)	Constitué en société (n = 84)
Trop peu d'efforts	27 %	24 %	30 %	28 %	22 %	27 %
La bonne quantité d'efforts	40 %	46 %	35 %	39 %	53 %	31 %
Trop d'efforts	6 %	7 %	5 %	4 %	5 %	12 %
Je ne sais pas	27 %	23 %	30 %	29 %	20 %	30 %

B26. Selon vous, combien d'efforts l'ARC consacre-t-elle actuellement à réduire la fraude fiscale par les entreprises?

Des comparaisons supplémentaires de sous-groupes ont révélé ce qui suit :

- Les entreprises opérant au Québec étaient plus susceptibles d'estimer que l'ARC déployait les efforts nécessaires pour réduire la fraude fiscale des entreprises, comparativement à celles du Manitoba ou de la Saskatchewan (48 % par rapport à 28 %).
- Les répondants âgés de 25 à 34 ans (54 %) ou de 35 à 49 ans (44 %) étaient plus susceptibles d'avoir estimé que l'ARC déployait les efforts nécessaires comparativement à ceux de 50 à 64 ans (29 %) ou de 65 ans ou plus (20 %).
- Les entreprises comptant de 1 à 4 employés étaient plus susceptibles d'être incertaines du niveau d'effort que l'ARC déployait pour réduire la fraude fiscale que celles comptant de 5 à 99 employés (33 % par rapport à 22 %).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'estimer que l'ARC déployait juste assez d'efforts que celles en activité depuis plus de 10 ans (46 % par rapport à 35 %).
- Les sociétés de personnes (53 %) étaient plus susceptibles d'estimer que l'ARC déployait les efforts nécessaires comparativement aux propriétaires uniques (39 %) ou aux entreprises constituées en société (31 %).
- Les entreprises constituées en société étaient plus susceptibles d'estimer que l'ARC déployait trop d'efforts que les propriétaires uniques (12 % par rapport à 4 %).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) étaient presque deux fois plus susceptibles d'avoir estimé que

l'ARC déployait trop d'efforts par rapport à celles dont le revenu était moins élevé (11 % par rapport à 5 %).

- Les entreprises dont la cote d'indice de confiance était élevée (cotes de 8 à 10) étaient plus de deux fois plus susceptibles d'estimer que l'ARC déployait juste assez d'efforts que celles dont la cote d'indice de confiance était faible (cotes de 1 à 3) [53 % par rapport à 24 %].
- Les entreprises qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant bon (cotes de 8 à 10) [61 %] étaient plus susceptibles d'estimer que l'ARC déployait juste assez d'efforts que celles qui ont évalué le rendement comme étant neutre (cotes de 4 à 7) [36 %] ou mauvais (cotes de 1 à 3) [21 %].
- Les entreprises qui étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape les fraudeurs fiscaux (cotes de 8 à 10) [61 %] étaient plus susceptibles d'estimer que l'ARC déployait juste assez d'efforts que celles qui étaient plutôt d'accord (cotes de 4 à 7) [38 %] ou en désaccord (cotes de 1 à 3) [17 %].

On a demandé aux PME canadiennes d'évaluer la probabilité que les fraudeurs fiscaux d'entreprise se fassent prendre par l'ARC. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « très peu probable », et 10, « très probable ». Près d'un tiers des entreprises ont attribué une cote de probabilité élevée (cotes de 8 à 10) [30 %], tandis que 45 % ont attribué une cote modérée (cotes de 4 à 7). Moins d'entreprises (15 %) ont attribué une cote de probabilité faible (cotes de 1 à 3) à l'égard de la probabilité que les fraudeurs fiscaux d'entreprise se fassent attraper. Cela a donné lieu à une cote de probabilité moyenne de 6,2 parmi les PME.

Tableau 105. Probabilité perçue que des fraudeurs fiscaux d'entreprise se fassent attraper au Canada

Base : (PME) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 404)

Probabilité d'attraper les fraudeurs fiscaux	Total (n = 404)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 200)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 199)	Propriétaire unique (n = 239)	Société de personnes (n = 60)	Constitué en société (n = 84)
De 8 à 10	30 %	35 %	25 %	29 %	37 %	23 %
De 4 à 7	45 %	47 %	44 %	45 %	43 %	51 %
De 1 à 3	15 %	13 %	18 %	17 %	13 %	12 %
Je ne sais pas	10 %	6 %	13 %	9 %	7 %	14 %
Moyenne	6,2	6,5	5,8	6,1	6,6	5,9

B27. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très improbable » et 10 signifie « très probable », à quel point pensez-vous qu'il est probable que les entreprises canadiennes qui font de la fraude fiscale se fassent attraper?

Les sous-groupes les plus susceptibles de croire que l'ARC attrape les entreprises qui font de la fraude fiscale comprenaient les suivants :

- Les répondants âgés de 25 à 34 ans (6,6), ou de 35 à 49 ans (6,3), comparativement à ceux de 65 ans ou plus (5,3).
- Les entreprises qui exercent des activités en Colombie-Britannique (6,6 par rapport à 5,6 pour celles qui exercent des activités en Alberta).
- Les entreprises exerçant leurs activités depuis 10 ans ou moins (6,5 par rapport à 5,8 pour ceux exerçant leurs activités depuis 10 ans ou plus).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) [6,7 par rapport à 6,0 pour celles ayant un revenu inférieur].
- Les répondants dont les cotes d'indice de confiance étaient élevées (cotes de 8 à 10) [7,5] comparativement à ceux dont les cotes d'indice de confiance étaient neutres (cotes de 4 à 7) [6,0] ou basses (cotes de 1 à 3) [4,5].
- Les répondants qui ont évalué la cote de rendement global de l'ARC comme étant bonne (cotes de 8 à 10) [7,5] par rapport à ceux qui ont indiqué que la cote de rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [5,8] ou mauvaise (cotes de 1 à 3) [4,9].
- Les entreprises qui estimaient que l'ARC déployait la bonne quantité d'efforts pour prévenir la fraude fiscale des entreprises (7,1 par rapport à 4,4 parmi celles qui estimaient que l'ARC en faisait trop peu).

On a demandé aux entreprises d'indiquer leur probabilité de signaler une entreprise qu'ils croient être un fraudeur fiscal en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout probable » et 10 signifie « très probable ». Devant une situation où elles soupçonnent qu'une entreprise pratique la fraude fiscale, 27 % ont indiqué d'être susceptibles de la dénoncer (cotes de 8 à 10). Lorsque les répondants étaient certains que l'entreprise pratiquait la fraude fiscale, le pourcentage passait à 47 %.

Tableau 106. Probabilité perçue de signaler les entreprises qui pratiquent la fraude fiscale

Base : (PME) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 404)

Situation de sensibilisation à la fraude fiscale	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Je suis certain qu'il fraudait	47 %	27 %	16 %	10 %	6,8
Je soupçonnais qu'il faudrait	27 %	35 %	25 %	13 %	5,5

B28. Si vous étiez dans une situation où une entreprise que vous connaissez pourrait faire de la fraude fiscale, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout probable » et 10 signifie « très probable », quelle est la probabilité que vous la signaliez si... :

Les résultats des sous-groupes suivants sont remarquables :

- Les répondants âgés de 25 à 34 ans (6,4) étaient plus susceptibles de signaler des fraudeurs fiscaux présumés comparativement à ceux de 35 à 49 ans (5,5), de 50 à 64 ans (5,1) ou de 65 ans ou plus (3,9).
- Les entreprises en activité depuis au plus 10 ans étaient plus susceptibles de signaler les fraudeurs présumés que celles en activité depuis plus longtemps (5,9 par rapport à 5,0).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles de signaler les fraudeurs soupçonnés que les entreprises comptant moins d'employés (6,0 par rapport à 4,9).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) étaient davantage susceptibles de signaler des fraudeurs que celles ayant un revenu plus faible (6,5 par rapport à 5,3).
- Les propriétaires uniques étaient plus susceptibles de déclarer de la fraude fiscale lorsqu'ils en étaient certains, comparativement aux entreprises constituées en société (7,0 par rapport à 6,2).
- La probabilité de signaler des fraudeurs augmente avec les cotes de l'indice de confiance, peu importe si la fraude est soupçonnée ou connue avec certitude. Les répondants dont les cotes d'indice de confiance étaient élevées (cotes de 8 à 10) [6,3 si la fraude est soupçonnée et 7,5 si elle est connue avec certitude] étaient plus susceptibles de signaler les fraudeurs que ceux dont les cotes d'indice de confiance étaient modérées (cotes de 4 à 7) [5,3 et 6,6] ou faibles (cotes de 1 à 3) [4,6 et 6,0].
- Les répondants qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant bon (cotes de 8 à 10) [6,3 si la fraude est soupçonnée et 7,7 si elle est connue avec certitude] étaient plus susceptibles de signaler les fraudeurs, comparativement à ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [5,3 et 6,6] ou mauvais (cotes de 1 à 3) [4,6 et 6,0].
- Les entreprises qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois étaient plus susceptibles de signaler les fraudeurs que celles qui n'avaient pas eu de communication avec l'ARC (5,8 par rapport à 4,9).

Pour mieux comprendre les perceptions concernant les fraudeurs fiscaux des entreprises qui se font attraper, on a demandé aux répondants s'ils étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel

l'ARC attrape ceux qui pratique la fraude fiscale en utilisant une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ». Près du tiers des entreprises étaient fortement d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape ceux qui commettent de la fraude fiscale (30 %).

Tableau 107. Perceptions par rapport au fait d'attraper les fraudeurs fiscaux

Base : (PME) Tous les répondants (n = 801)

Énoncés sur les fraudeurs fiscaux attrapés	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
L'ARC attrape les fraudeurs fiscaux. (B3i)	30 %	40 %	18 %	11 %	6,0

Les sous-groupes suivants étaient les plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape les fraudeurs fiscaux :

- Les entreprises qui exercent des activités au Canada atlantique (6,5), en Colombie-Britannique (6,3), en Ontario (6,1) ou au Québec (6,0) comparées à celles qui exercent des activités en Alberta (5,2).
- Les répondants âgés de 25 à 34 ans (6,5) ou de 35 à 49 ans (6,2) comparativement à ceux âgés de 50 à 64 ans (5,7) ou de 65 ans ou plus (5,2).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés (6,4 par rapport à 5,6 pour celles ayant moins d'employés).
- Les entreprises exerçant leurs activités depuis 10 ans ou moins (6,4 par rapport à 5,6 pour celles exerçant leurs activités depuis 10 ans ou plus).
- Les sociétés de personnes (6,4 par rapport à 5,6 parmi les entreprises constituées en société).
- Les entreprises ayant un revenu annuel moyen (de 4 millions de dollars à moins de 250 millions de dollars) [6,8 par rapport à 5,9 pour celles ayant un revenu inférieur].
- Les entreprises qui estimaient que l'ARC déployait la bonne quantité d'efforts pour attraper les entreprises qui font de la fraude fiscale (7,2 par rapport à 4,7 parmi celles qui estimaient que l'ARC en faisait trop peu).
- Les répondants dont la cote d'indice de confiance était élevée (cotes de 8 à 10) [8,1] étaient plus susceptibles d'être d'accord que ceux dont la cote d'indice de confiance était modérée (cotes de 4 à 7) [5,8] ou faible (cotes de 1 à 3) [3,5].

- Les répondants qui ont évalué la cote de rendement global de l'ARC comme étant bonne (cotes de 8 à 10) [7,8] par rapport à ceux qui ont indiqué que la cote de rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [5,9] ou mauvaise (cotes de 1 à 3) [3,9].

Perceptions de la fraude fiscale

On a demandé aux entreprises dans quelle mesure elles étaient d'accord avec une série d'énoncés liés à la fraude fiscale en utilisant une échelle de 1 à 10, 1 étant « tout à fait en désaccord » et 10 étant « tout à fait d'accord ».

Plus de trois entreprises sur cinq (61 %) étaient fortement d'accord (cotes de 8 à 10) avec l'énoncé selon lequel la fraude fiscale des entreprises réduit l'argent disponible pour les services essentiels et un peu moins d'elles étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel les entreprises qui ne paient pas d'impôt sur tous leurs revenus ou qui ne perçoivent pas la TPS ou la TVH ont un avantage injuste par rapport aux entreprises qui les perçoivent (55 % respectivement).

La moitié des entreprises (50 %) estiment qu'il est acceptable pour l'ARC d'utiliser des renseignements accessibles au public (comme les médias sociaux) pour attraper les entreprises qui commettent une fraude fiscale, tandis que plus d'un tiers d'entre elles étaient d'accord avec les énoncés selon lesquels l'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux (38 %) ou que les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale (36 %).

L'accord fort est tombé à 16 % lorsqu'il s'agit d'entreprises demandant aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts, et à 14 % lorsqu'il s'agit de croire qu'il est acceptable que les entreprises ne déclarent pas les revenus reçus en argent comptant.

Tableau 108. Perceptions de la fraude fiscale

Base : (PME) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 404)

Énoncés sur la fraude fiscale	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Lorsqu'une entreprise fait de la fraude fiscale, les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation, sont réduits.	61 %	25 %	8 %	5 %	7,7
Les entreprises qui ne paient pas l'impôt sur tous leurs revenus, ou qui ne perçoivent pas la TPS/TVH, ont un avantage injuste par rapport à celles qui le font.	55 %	30 %	8 %	6 %	7,5
Il est acceptable que l'ARC utilise des renseignements accessibles au public, comme les médias sociaux, pour aider à attraper les entreprises qui ne paient pas leur juste part d'impôt.	50 %	30 %	13 %	7 %	7,0
Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future.	36 %	38 %	14 %	12 %	6,4
L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux.	38 %	30 %	23 %	9 %	6,1
Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts.	16 %	29 %	52 %	3 %	3,9
Il est acceptable pour des entreprises de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.	14 %	22 %	61 %	4 %	3,4

B30. Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés. Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Les constatations pertinentes entre les sous-groupes liées à ces énoncés comprenaient les suivantes :

- Les entreprises qui exercent leurs activités au Manitoba ou en Saskatchewan (4,7) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel il est acceptable pour les

entreprises de ne pas déclarer les revenus reçus en argent comptant par rapport à celles en Ontario (3,6), au Québec (3,0) ou en Colombie-Britannique (3,0).

- Les entreprises qui exercent leurs activités au Manitoba ou en Saskatchewan (4,8), ou en Ontario (4,2), étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel il est acceptable pour les entreprises de demander aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts, comparativement à ceux vivant au Québec (3,4) ou en Colombie-Britannique (3,2).
- Les répondants âgés de 25 à 34 ans étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que ceux âgés de 50 à 64 ans et de 65 ans ou plus :
 - Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts (4,7 par rapport à 3,3 pour ceux âgés de 50 à 64 ans, 2,9 pour ceux âgés de 65 ans ou plus).
 - Il est acceptable pour une entreprise de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (4,5 par rapport à 2,3; 2,8).
- Ceux dont la langue officielle principale était l'anglais étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que les francophones :
 - Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts (4,1 par rapport à 3,3).
 - Il est acceptable pour une entreprise de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (3,6 par rapport à 2,7).
- Les hommes étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux que les femmes (6,4 par rapport à 5,7).
- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants par rapport à celles qui comptent moins d'employés :
 - L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux (6,6 par rapport à 5,6).
 - Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts (4,5 par rapport à 3,3).
 - Il est acceptable pour une entreprise de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (4,1 par rapport à 2,9).

- Ceux qui ont obtenu des cotes de l'indice de confiance faibles (cotes de 1 à 3) ou modérées (cotes de 4 à 7) étaient toujours moins susceptibles d'être d'accord avec tous les énoncés que ceux qui ont une cote de l'indice de confiance élevée (cotes de 8 à 10).
- De même, ceux qui ont fourni des cotes de rendement global faibles (cotes de 1 à 3) ou neutres (cotes de 4 à 7) pour l'ARC étaient aussi constamment moins susceptibles d'être d'accord avec tous les énoncés comparativement à ceux qui ont fourni de bonnes cotes de rendement global (cotes de 8 à 10).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants que celles en activité depuis plus de 10 ans :
 - Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts (4,3 par rapport à 3,5).
 - Il est acceptable pour une entreprise de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (3,9 par rapport à 3,1).
- Les entreprises qui estimaient que l'ARC en faisait trop peu pour attraper les entreprises qui font de la fraude fiscale étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les énoncés suivants, comparativement à celles qui estimaient que l'ARC consacrait suffisamment d'efforts :
 - Les entreprises qui ne paient pas l'impôt sur tous leurs revenus, ou qui ne perçoivent pas la TPS/TVH, ont un avantage injuste par rapport à celles qui le font (8,2 par rapport à 7,0).
 - Lorsque des entreprises font de la fraude fiscale, cela réduit les fonds disponibles pour les services essentiels (8,2 par rapport à 7,5).
 - L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux (7,2 par rapport à 5,9).
- Ceux qui estimaient que l'ARC déployait la bonne quantité d'efforts pour attraper les entreprises qui font de la fraude fiscale étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future par rapport à ceux qui estimaient que l'ARC en faisait trop peu (7,3 par rapport à 5,2).

Gravité de l'évitement fiscal et de la fraude

On a demandé aux entreprises d'évaluer dans quelle mesure une série de comportements d'évitement fiscal étaient considérés comme de la fraude sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout de la fraude » et 10 signifie « fraude grave ».

La plupart des PME estiment que produire de fausses demandes pour des programmes de prestations fiscales (80 %) représentait une fraude grave (cotes de 8 à 10), tandis que plus des deux tiers estimaient que ne pas déclarer des biens ou revenus étrangers (67 %) constituait une fraude grave. Près des deux tiers des répondants estimaient que les comportements suivants représentaient une fraude grave : recevoir un crédit pour dons de bienfaisance plus élevé que le montant donné (64 %) ou payer les employés en argent comptant pour éviter les impôts sur la paie (63 %). Les comportements d'évitement fiscal suivants étaient moins susceptibles d'être considérés comme graves : déclarer en trop des dépenses (57 %) ou ne pas inscrire son entreprise (53 %).

Tableau 109. Perceptions des comportements d'évitement fiscal

Base : (PME) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 404)

Comportements d'évitement fiscal	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Produire de fausses déclarations pour des programmes de prestations fiscales	80 %	16 %	2 %	2 %	8,8
Omettre de déclarer des biens ou des revenus à l'étranger, y compris ceux qui sont mis à l'abri dans des paradis fiscaux	67 %	21 %	5 %	7 %	8,2
Recevoir un crédit pour dons de bienfaisance plus élevé que le montant donné	64 %	26 %	4 %	6 %	8,0
Payer les employés en argent comptant pour éviter les impôts sur la paie	63 %	29 %	5 %	2 %	7,9
Déclarer en trop des dépenses	57 %	35 %	4 %	3 %	7,7
Ne pas inscrire son entreprise	53 %	29 %	9 %	9 %	7,4

B31. En utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout de la fraude » et 10 signifie « fraude sérieuse », comment évalueriez-vous les comportements suivants?

Les différences parmi les sous-groupes pertinents concernant les comportements de fraude fiscale des entreprises comprennent les suivantes :

- Les entreprises comptant de 5 à 99 employés étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel ne pas inscrire son entreprise représentait une fraude grave comparativement aux plus petites entreprises (7,8 par rapport à 7,1).
- Les entreprises en activité depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles de considérer la production de fausses demandes pour les programmes de prestations fiscales comme

une fraude grave par rapport à celles qui sont en activité depuis 10 ans ou moins (9,0 par rapport à 8,5).

- Les entreprises constituées en société étaient plus susceptibles d'admettre que ne pas déclarer des biens ou revenus étrangers constituait une fraude grave comparativement aux sociétés de personnes (8,7 par rapport à 7,9).
- Les sociétés de personnes étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel ne pas inscrire son entreprise représentait une fraude grave comparativement aux propriétaires uniques (8,2 par rapport à 7,1).
- Ceux qui estimaient que l'ARC n'en faisait pas assez pour réduire les activités de fraude fiscale des entreprises étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel ne pas déclarer des biens ou revenus étrangers constituait une fraude grave, comparativement à ceux qui estimaient que l'ARC déployait suffisamment d'efforts (8,5 par rapport à 7,9).

Enfin, on a demandé aux PME canadiennes d'évaluer l'importance de divers efforts de recouvrement d'impôts de l'ARC sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important ». Près des deux tiers des répondants (63 %) estiment qu'il est assez important (cotes de 8 à 10) que l'ARC recouvre l'impôt impayé lorsque des gens omettent de déclarer des biens ou revenus étrangers imposables. Plus de la moitié (53 %) estimaient qu'il était important que l'ARC recouvre les impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies, tandis qu'un peu moins des répondants (46 %) pensaient la même chose concernant le recouvrement des impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant.

Tableau 110. Importance des efforts de recouvrement de l'évitement fiscal

Base : (PME) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 404)

Efforts de recouvrement de l'évitement fiscal	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Que l'ARC recouvre les impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas de revenus ou de biens étrangers imposables	63 %	27 %	6 %	4 %	7,9
Que l'ARC recouvre l'impôt impayé lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies	53 %	29 %	11 %	7 %	7,3
Que l'ARC recouvre les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant	46 %	38 %	11 %	5 %	7,0

B32. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », à quel point est-ce important... :

Les constatations découlant des sous-groupes pertinents concernant les efforts de recouvrement en cas d'évitement fiscal comprennent les suivantes :

- Les entreprises en activité au Québec (7,7) étaient plus susceptibles d'accorder de l'importance au recouvrement des impôts impayés par l'ARC lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant par rapport à celles en Ontario (6,7) ou en Alberta (6,6).
- Les répondants dont la langue officielle principale était le français étaient plus susceptibles d'accorder plus d'importance au fait que l'ARC recouvre les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant comparativement aux anglophones (8,0 par rapport à 6,8).
- Les répondants âgés de 50 à 64 ans ou de 65 ans ou plus étaient plus susceptibles de considérer les efforts de recouvrement suivants comme importants comparativement à ceux de 25 à 34 ans ou de 35 à 49 ans :
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas des revenus ou biens étrangers imposables (8,3 pour les 50 à 64 ans, 8,5 pour les 65 ans ou plus par rapport à 7,6 respectivement pour les 25 à 34 ans et les 35 à 49 ans).
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies (7,9; 8,5 par rapport à 7,0; 6,8).

- Les répondants âgés de 65 ans ou plus (8,0) étaient plus susceptibles d'accorder de l'importance au recouvrement des impôts impayés par l'ARC lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant par rapport à ceux de 25 à 34 ans (6,6) ou de 35 à 49 ans (6,8).
- Les entreprises en activité depuis 10 ans ou plus étaient plus susceptibles d'accorder de l'importance au recouvrement des impôts impayés par l'ARC lorsque les gens ne déclarent pas de revenus ou de biens étrangers imposables par rapport à celles en activité depuis 10 ans ou moins (8,2 par rapport à 7,6).
- Les sociétés de personnes étaient plus susceptibles d'accorder plus d'importance au fait que l'ARC recouvre les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant comparativement aux propriétaires uniques (7,8 par rapport à 6,8).

Intermédiaires fiscaux

Impôts et services reçus

On a demandé aux intermédiaires fiscaux de comparer le niveau d'impôt que les entreprises canadiennes ont payé par rapport aux services qu'ils ont reçus des gouvernements. Bien que plus du tiers de ceux-ci croyaient qu'ils paient le bon montant (34 %), une plus grande proportion estimait que le niveau d'impôt payé est trop élevé (49 %). Parmi ce dernier groupe, 17 % estimaient qu'ils en paient beaucoup trop et 32 % estimaient qu'ils en paient un peu trop. Moins d'entreprises (13 %) estiment que les entreprises canadiennes paient trop peu.

Tableau 111. Impôt que les entreprises canadiennes paient par rapport aux services reçus des gouvernements

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n= 399)

Niveau des impôts et services reçus	Total (n = 399)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 257)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 133)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 296)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 95)
Beaucoup trop	17 %	14 %	20 %	16 %	21 %
Un peu trop	32 %	32 %	35 %	34 %	25 %
Environ suffisamment	34 %	40 %	22 %	35 %	33 %
Trop peu	13 %	10 %	19 %	12 %	17 %
Je ne sais pas	4 %	4 %	5 %	3 %	4 %

B-29. Si vous comparez l'impôt payé par l'ensemble des entreprises canadiennes aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous qu'elles paient trop d'impôt, juste assez d'impôt ou trop peu d'impôt?

Les constatations pertinentes des sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux exerçant des activités au Canada atlantique (26 %) ou au Québec (24 %) étaient plus susceptibles de croire que les entreprises ont payé beaucoup trop cher que celles de l'Ontario (13 %) ou de la Colombie-Britannique (10 %).
- Ceux exerçant des activités depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles de croire que les entreprises canadiennes payaient trop peu par rapport à ceux qui exercent des activités depuis 10 ans ou moins (19 % par rapport à 10 %).
- De plus, les intermédiaires fiscaux qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant mauvais (cotes de 1 à 3) [33 %] étaient plus susceptibles d'estimer que les entreprises payaient beaucoup trop d'impôt que ceux qui ont évalué le rendement comme étant neutre (cotes de 4 à 7) [15 %] ou bon (cotes de 8 à 10) [11 %].
- Ceux qui estimaient que l'ARC déployait trop peu (26 %) ou trop (25 %) d'efforts dans la réduction de la fraude fiscale commise par les entreprises étaient plus susceptibles de croire que les entreprises payaient beaucoup trop cher comparativement à ceux qui estimaient que l'ARC déployait suffisamment d'efforts (8 %).

Attraper les fraudeurs fiscaux

On a demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens d'évaluer à quel point la fraude fiscale des entreprises est courante au Canada sur une échelle de 1 à 10, où 1 correspond à « pas du tout courante » et 10 à « très courante ». Près d'un tiers des personnes interrogées (30 %) estimaient que la fraude fiscale par les entreprises était courante (cotes de 8 à 10), tandis que 53 % d'entre elles estimaient qu'elle était modérément courante (cotes de 4 à 7). Beaucoup moins (12 %) ont décrit la fraude fiscale des entreprises comme étant rare (cotes de 1 à 3) au Canada. Ce résultat donne lieu à une cote de probabilité de 6,3.

Tableau 112. Niveau perçu de fraude fiscale par les entreprises au Canada

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 399)

Degré auquel la fraude fiscale est courante	Total (n = 399)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 257)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 133)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 296)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 95)
De 8 à 10	30 %	31 %	29 %	33 %	24 %
De 4 à 7	53 %	53 %	55 %	53 %	53 %
De 1 à 3	12 %	14 %	8 %	10 %	16 %
Je ne sais pas	5 %	3 %	8 %	4 %	7 %
Moyenne	6,3	6,3	6,4	6,4	6,0

B25. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout courante » et 10 signifie « très courante », selon vous, dans quelle mesure la fraude fiscale par les entreprises est-elle courante au Canada?

Les intermédiaires fiscaux qui estimaient que l'ARC ne déployait pas suffisamment d'efforts (7,2) pour réduire la fraude fiscale par les entreprises étaient plus susceptibles d'estimer que la fraude fiscale par les entreprises était courante que celles qui trouvaient que l'ARC déployait juste assez d'efforts (6,1) ou trop d'efforts (5,7).

La moitié des intermédiaires fiscaux (50 %) estimaient que l'ARC déployait des efforts nécessaires pour réduire la fraude fiscale par les entreprises. Plus d'un quart d'entre eux estimaient que l'ARC déployait trop peu d'efforts (28 %), tandis que 13 % de ceux-ci ont indiqué que trop d'efforts étaient déployés. Les 10 % restants des répondants n'étaient pas certains.

Tableau 113. Effort perçu de l'ARC pour réduire la fraude fiscale des entreprises

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 399)

Niveau d'effort pour réduire la fraude fiscale	Total (n = 399)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 257)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 133)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 296)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 95)
Trop peu d'efforts	28 %	25 %	33 %	27 %	28 %
La bonne quantité d'efforts	50 %	55 %	39 %	51 %	46 %
Trop d'efforts	13 %	14 %	12 %	14 %	8 %

Niveau d'effort pour réduire la fraude fiscale	Total (n = 399)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 257)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 133)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 296)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 95)
Je ne sais pas	10 %	6 %	16 %	8 %	17 %

B26. Selon vous, combien d'efforts l'ARC consacre-t-elle actuellement à réduire la fraude fiscale par les entreprises?

Les intermédiaires fiscaux exerçant des activités depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'estimer que l'ARC déployait suffisamment d'efforts que ceux exerçant des activités depuis plus de 10 ans (55 % par rapport à 39 %).

On a demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens d'évaluer la probabilité que les fraudeurs fiscaux d'entreprise se fassent prendre par l'ARC. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « très peu probable », et 10, « très probable ». Plus d'un tiers d'entre eux (36 %) croyaient que la probabilité était élevée (cotes de 8 à 10), 46 % la jugeaient modérée et 12 % considéraient la probabilité comme faible (cotes de 1 à 3). Cela donne lieu à une cote de probabilité de 6,5.

Tableau 114. Probabilité perçue que des fraudeurs fiscaux d'entreprise se fassent attraper au Canada

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 399)

Probabilité d'attraper les fraudeurs fiscaux	Total (n = 399)	En activité depuis 10 ans ou moins (n = 257)	En activité depuis plus de 10 ans (n = 133)	Communication au cours des 12 derniers mois (n = 296)	Aucune communication au cours des 12 derniers mois (n = 95)
De 8 à 10	36 %	37 %	36 %	38 %	32 %
De 4 à 7	46 %	48 %	43 %	46 %	47 %
De 1 à 3	12 %	12 %	12 %	12 %	14 %
Je ne sais pas	5 %	3 %	9 %	4 %	7 %
Moyenne	6,5	6,5	6,5	6,5	6,3

B27. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très improbable » et 10 signifie « très probable », à quel point pensez-vous qu'il est probable que les entreprises canadiennes qui font de la fraude fiscale se fassent attraper?

Les constatations pertinentes découlant des sous-groupes comprenaient les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux qui estimaient que l'ARC déployait suffisamment d'efforts pour réduire la fraude fiscale (7,1) étaient plus susceptibles d'estimer que les entreprises qui

font de la fraude fiscale risquaient d'être attrapée comparativement à ceux qui estimaient que l'ARC déployait trop peu (5,4) ou trop d'efforts (6,3).

- Les répondants qui ont évalué le rendement global de l'Agence comme étant bon (cotes de 8 à 10) [7,7] étaient plus susceptibles d'être d'avis que les entreprises qui trichent se feront prendre comparativement à ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [6,3] ou faible (cotes de 1 à 3) [4,6].

On a demandé aux intermédiaires fiscaux d'indiquer leur probabilité de signaler qu'une entreprise qu'elles connaissent pratique la fraude fiscale. Pour ce faire, elles devaient utiliser une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « pas du tout probable » et 10, « très probable ». Devant une situation où ils soupçonnent qu'une entreprise pratique la fraude fiscale, 36 % ont indiqué d'être susceptibles de la dénoncer (cotes de 8 à 10). Lorsque les répondants étaient certains que l'entreprise pratiquait la fraude fiscale, le pourcentage passait à 44 %.

Tableau 115. Probabilité perçue de dénoncer les entreprises qui trichent dans leurs déclarations de revenus

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n= 399)

Situation de la sensibilisation à la fraude fiscale	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
Certitude que l'entreprise pratique la fraude fiscale	44 %	36 %	14 %	6 %	6,7
Soupçon que l'entreprise pratique la fraude fiscale	36 %	42 %	16 %	6 %	6,4

B-28. Pensez à une situation où une entreprise que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 1 à 10, où « 1 » signifie « Pas du tout probable » et « 10 » signifie « Très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette entreprise si...?

Les constatations pertinentes découlant des sous-groupes comprenaient les suivantes :

- Les répondants qui ont évalué le rendement global de l'Agence comme étant bon (cotes de 8 à 10) [7,2] étaient plus susceptibles de signaler les cas soupçonnés de fraude fiscale, comparativement à ceux qui ont indiqué que le rendement global était neutre (cotes de 4 à 7) [6,1] ou médiocre (cotes de 1 à 3) [5,7].
- Ceux exerçant leurs activités en Alberta étaient plus susceptibles de signaler les fraudeurs que ceux exerçant leurs activités dans le Canada atlantique (7,0 par rapport à 5,7).

Pour mieux comprendre les perceptions concernant les fraudeurs fiscaux des entreprises qui se font attraper, on a demandé aux répondants s'ils étaient d'accord avec l'énoncé selon lequel

l'ARC attrape ceux qui pratique la fraude fiscale en utilisant une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ». Environ deux intermédiaires fiscaux sur cinq (40 %) étaient tout à fait d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape les fraudeurs fiscaux.

Tableau 116. Perceptions par rapport au fait d'attraper les fraudeurs fiscaux

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Énoncés sur les fraudeurs fiscaux attrapés	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
L'ARC attrape les fraudeurs fiscaux. (B3i)	40 %	40 %	15 %	5 %	6,5

B3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord », comment évalueriez-vous l'ARC par rapport à chacun des énoncés suivants selon vos impressions générales?

Les constatations pertinentes des sous-groupes comprennent les suivantes :

- Les répondants qui ont évalué le rendement global de l'ARC comme étant bon (cotes de 8 à 10) [8,0] étaient également plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape les fraudeurs fiscaux que ceux qui ont évalué le rendement comme étant neutre (cotes de 4 à 7) [6,3] ou mauvais (cotes de 1 à 3) [3,8].
- Les intermédiaires fiscaux qui exercent des activités depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape ceux qui font de la fraude fiscale (6,8 par rapport à 5,8 pour ceux qui exercent des activités depuis plus longtemps).
- Les intermédiaires fiscaux qui estimaient que l'ARC déployait suffisamment d'efforts pour réduire la fraude fiscale (7,4) étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel l'ARC attrape ceux qui font de la fraude fiscale, par rapport à ceux qui estimaient que l'ARC déployait trop peu (5,3) ou trop d'efforts (5,9).

On a demandé aux intermédiaires fiscaux dans quelle mesure ils étaient d'accord avec divers énoncés liés à la fraude fiscale sur une échelle de 1 à 10, 1 étant complètement en désaccord et 10 complètement d'accord.

La plupart des intermédiaires fiscaux interrogés étaient tout à fait d'accord (cotes de 8 à 10) avec la moitié des énoncés présentés. Plus précisément, 50 % étaient tout à fait d'accord que les entreprises qui fraudent leur impôt sur le revenu réduisent l'argent disponible pour les services essentiels, 46 % étaient fortement d'accord que les entreprises qui ne paient pas d'impôt sur

tous les revenus ou qui ne perçoivent pas la TPS ou la TVH ont un avantage injuste par rapport à celles qui le font et 45 % des répondants étaient tout à fait d'accord avec le fait qu'il est acceptable que l'ARC utilise des renseignements accessibles au public pour attraper les entreprises faisant de la fraude fiscale.

Un peu moins d'intermédiaires fiscaux étaient fortement d'accord avec les énoncés selon lesquels les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale (39 %) et que l'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables par les tribunaux d'infractions fiscales (39 %). Encore moins d'intermédiaires fiscaux (25 %) étaient d'accord qu'il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts. Parmi les énoncés liés à la fraude fiscale fournis, les intermédiaires fiscaux étaient les moins susceptibles d'être d'accord qu'il est acceptable pour les entreprises de ne pas déclarer les revenus reçus en espèces (20 %), près de la moitié étant plutôt fortement en désaccord avec ce type d'activité (46 %).

Tableau 117. Perceptions de la fraude fiscale

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n= 399)

Énoncés sur la fraude fiscale	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Lorsqu'une entreprise fait de la fraude fiscale, les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation, sont réduits.	50 %	39 %	10 %	1 %	7,3
Les entreprises qui ne paient pas l'impôt sur tous leurs revenus, ou qui ne perçoivent pas la TPS/TVH, ont un avantage injuste par rapport à celles qui le font.	46 %	41 %	9 %	4 %	7,0
Il est acceptable que l'ARC utilise des renseignements accessibles au public, comme les médias sociaux, pour aider à attraper les entreprises qui ne paient pas leur juste part d'impôt.	45 %	40 %	11 %	4 %	6,9
Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale future.	39 %	44 %	13 %	4 %	6,6
L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables d'infractions fiscales devant les tribunaux.	39 %	42 %	14 %	5 %	6,6

Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts.	25 %	38 %	35 %	3 %	5,0
Il est acceptable pour des entreprises de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.	20 %	32 %	46 %	3 %	4,3

B30. Veuillez évaluer la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun de ces énoncés.

Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « complètement en désaccord » et 10 signifie « complètement d'accord ».

Les constatations découlant des sous-groupes pertinents concernant ces énoncés comprennent les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux en activité depuis 10 ans ou moins étaient plus susceptibles d'être d'accord avec les mesures suivantes que celles en activité depuis plus de 10 ans :
 - Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer en argent comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des impôts (5,3 par rapport à 4,4).
 - Il est acceptable pour une entreprise de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant (4,6 par rapport à 3,7).
- Inversement, les intermédiaires fiscaux en activité depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles d'être d'accord avec l'énoncé selon lequel il est acceptable pour l'ARC d'utiliser des renseignements accessibles au public pour aider à repérer les entreprises qui ne paient pas leur juste part d'impôt, par rapport à ceux en activité depuis 10 ans ou moins (7,3 par rapport à 6,7).
- Ceux qui ont obtenu des cotes de l'indice de confiance faibles (cotes de 1 à 3) ou modérées (cotes de 4 à 7) étaient toujours moins d'accord avec tous les énoncés que ceux qui ont une cote de l'indice de confiance élevée (cotes de 8 à 10).
- De même, les intermédiaires fiscaux qui ont attribué une cote de rendement global faible (cotes de 1 à 3) ou neutre (cotes de 4 à 7) pour l'Agence ont également fourni des cotes d'accord plus faibles pour tous les énoncés par rapport à ceux qui ont indiqué des cotes de rendement globales élevées (cotes de 8 à 10).

Gravité de l'évitement fiscal et de la fraude

On a demandé aux intermédiaires fiscaux d'indiquer la mesure dans laquelle une série de comportements d'évitement fiscal étaient considérés comme de la fraude fiscale. Pour ce faire, ils devaient utiliser une échelle de 1 à 10, 1 signifiant « pas du tout un cas de fraude fiscale » et 10, « grave cas de fraude fiscale ».

Les comportements d'évitement fiscal les plus susceptibles d'être perçus comme de la fraude grave comprenaient produire de fausses demandes pour les programmes de prestations fiscales (64 %), déclarer en trop des dépenses (54 %), ne pas déclarer des biens ou revenus étrangers (53 %), ne pas inscrire son entreprise (52 %) ou être payé en argent comptant pour éviter de payer l'impôt sur le revenu (51 %).

La gravité diminue lorsqu'il s'agit de promouvoir un programme de dons de bienfaisance alors que les crédits d'impôt dépassent le montant donné (43 %) ou d'obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant (38 %), même si une proportion remarquable estime qu'il s'agit de graves cas de fraude fiscale.

Tableau 118. Perceptions des comportements d'évitement fiscal

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n = 399)

Comportements d'évitement fiscal	De 8 à 10	De 4 à 7	De 1 à 3	Je ne sais pas	Moyenne
Produire de fausses déclarations pour des programmes de prestations fiscales	64 %	31 %	4 %	2 %	8,0
Omettre de déclarer des biens ou des revenus à l'étranger, y compris ceux qui sont mis à l'abri dans des paradis fiscaux	53 %	38 %	5 %	4 %	7,5
Déclarer en trop des dépenses	54 %	39 %	6 %	2 %	7,4
Ne pas inscrire son entreprise	52 %	35 %	10 %	4 %	7,3
Travailler et être rémunéré en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu	51 %	39 %	9 %	1 %	7,2
Promouvoir un programme de dons de bienfaisance alors que les crédits d'impôt dépassent le montant donné	43 %	42 %	7 %	8 %	7,1
Obtenir une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant	38 %	46 %	13 %	3 %	6,5

B-31. Sur une échelle de 1 à 10, où « 1 » signifie « pas du tout un cas de fraude fiscale » et « 10 » signifie « grave cas de fraude fiscale », quelle cote accorderiez-vous aux comportements suivants?

Les différences parmi les sous-groupes pertinents concernant les comportements de fraude fiscale des entreprises comprennent les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux en activité depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles de considérer les comportements suivants comme graves comparativement à ceux en activité depuis 10 ans ou moins :
 - Produire de fausses déclarations pour des programmes de prestations fiscales (8,5 par rapport à 7,7)
 - Omettre de déclarer des biens ou des revenus étrangers, y compris ceux qui sont mis à l'abri dans des paradis fiscaux (8,0 par rapport à 7,3)
 - Travailler et recevoir une rémunération en argent comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu (7,9 par rapport à 6,9)
 - Promouvoir un programme de dons de bienfaisance alors que les crédits d'impôt dépassent le montant donné (7,6 par rapport à 6,8)
- Les intermédiaires fiscaux qui exercent leurs activités au Québec étaient plus susceptibles de considérer l'obtention d'une « aubaine » sur les réparations d'une maison ou d'une automobile en échange d'argent comptant comme une fraude grave par rapport à ceux du Canada atlantique (6,9 par rapport à 5,8).
- Les intermédiaires fiscaux qui exercent leurs activités en Alberta étaient plus susceptibles de considérer la promotion d'un programme de dons de bienfaisance alors que les crédits d'impôt dépassent le montant donné comme une fraude grave par rapport à ceux du Canada atlantique (7,8 par rapport à 6,5).

Enfin, on a demandé aux intermédiaires fiscaux canadiens d'évaluer l'importance de divers efforts de recouvrement d'impôts de l'ARC sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important ». La plupart d'entre eux (53 %) estiment qu'il est assez important (cotes de 8 à 10) que l'ARC recouvre l'impôt impayé lorsque des gens omettent de déclarer des biens ou des revenus étrangers imposables. Près de la moitié estimaient qu'il était très important que l'ARC recouvre les impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies (45 %), ou lorsque les gens travaillent au noir pour de l'argent comptant (45 %).

Tableau 119. Importance des efforts de recouvrement en cas d'évitement fiscal

Base : (Intermédiaires fiscaux) Échantillon fractionné : module d'observation fiscale, tous les répondants (n= 4399)

Efforts de recouvrement de l'évitement fiscal	8 – 10	4 – 7	1 – 3	NSP	Moyenne
Recouvrer l'impôt impayé lorsque les gens ne déclarent pas des biens ou des revenus étrangers imposables	53 %	38 %	5 %	4 %	7,5
Que l'ARC recouvre l'impôt impayé lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies	45 %	43 %	8 %	4 %	7,2
Recouvrer l'impôt impayé lorsque les gens travaillent clandestinement pour de l'argent	45 %	43 %	10 %	2 %	7,0

B-32. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure est-il important...?

Les constatations découlant des sous-groupes pertinents concernant ces efforts comprenaient les suivantes :

- Les intermédiaires fiscaux qui exercent leurs activités au Québec (7,4) ou en Alberta (7,4) étaient plus susceptibles d'accorder plus d'importance au recouvrement des impôts impayés par l'ARC lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies, par rapport à ceux du Manitoba ou de la Saskatchewan (6,2).
- Ceux qui exercent leurs activités en Alberta étaient plus susceptibles d'accorder de l'importance au recouvrement des impôts impayés par l'ARC lorsque les gens ne déclarent pas de revenus ou de biens étrangers imposables par rapport à ceux de l'Ontario (7,9 par rapport à 7,2).
- Les entreprises en activité depuis plus de 10 ans étaient plus susceptibles d'accorder de l'importance aux efforts de recouvrement suivants par rapport à celles en activité depuis 10 ans ou moins :
 - Recouvrer des impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas de revenus ou de biens étrangers imposables (8,2 par rapport à 7,1).
 - Recouvrer les impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies (7,5 par rapport à 7,0).
- Les répondants dont l'indice de confiance se situe dans la tranche supérieure (cotes de 8 à 10) étaient plus susceptibles que ceux dont l'indice de confiance est dans les tranches inférieures d'accorder de la valeur à chaque type d'effort.

- Ceux qui estiment que l'ARC n'en fait pas assez pour réduire la fraude fiscale des entreprises (8,0) sont plus susceptibles d'accorder une plus grande importance au recouvrement des impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas de revenus ou de biens étrangers imposables par rapport à ceux qui estiment que l'ARC déploie des efforts suffisants (7,3) ou trop importants (6,7).
- Les intermédiaires fiscaux qui estiment que l'ARC n'en fait pas assez (7,6) ou que l'ARC déploie les efforts nécessaires pour réduire la fraude fiscale des entreprises (7,2) accordent une plus grande importance au recouvrement des impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profit provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies, par rapport à ceux qui estiment que l'ARC déploie trop d'efforts (6,5).

Facteurs clés des cotes de rendement de l'Agence

Un élément important de cette recherche consiste à déterminer les facteurs qui ont contribué le plus aux cotes de rendement globales de l'Agence.

Une technique multivariable, connue sous le nom de l'analyse de régression, a été utilisée afin de déterminer l'importance de divers facteurs en matière de confiance et de service en vue de la prévision des taux de cotes de rendement globales de l'Agence. Chaque modèle détaillé illustre les diverses caractéristiques et leur incidence relative sur les cotes de rendement globales de l'Agence.

Pour chaque modèle, l'indice de Pratt a été utilisé pour calculer l'importance dérivée de chaque caractéristique précise afin de prédire les cotes de rendement globales de l'Agence. Le produit des coefficients de régression standardisés et des corrélations d'ordre zéro a été calculé pour chaque prédicteur. Ces produits ont ensuite été divisés par l'écart total expliqué par les facteurs clés (r^2) pour produire des valeurs d'importance dérivées pour chaque facteur.

Le calcul de l'importance dérivée exclut les répondants qui n'ont pas fourni une cote valide sur une échelle de 0 à 10 pour le rendement global de l'Agence ou les facteurs mis à l'essai dans le modèle.

Les modèles de confiance et de service ont été exécutés de façon indépendante, en raison des différences dans la taille de l'échantillon, car les facteurs de service n'ont été demandés qu'aux personnes qui avaient récemment communiqué avec l'Agence, avec un sous-ensemble de facteurs demandé qu'aux personnes avec qui la communication a eu lieu par téléphone ou en personne. L'analyse a également été effectuée séparément pour chacun des trois publics cibles : les contribuables particuliers, les petites et moyennes entreprises (PME) et les intermédiaires fiscaux.

Plusieurs facteurs ont produit des coefficients de régression négatifs, dont aucun n'a été jugé significatif sur le plan statistique à un niveau de confiance de 95 %.

Chaque modèle est présenté en même temps que les cotes de rendement réelles données par la population respective pour chaque attribut, dans ce cas, les trois principales cotes de pourcentage (cotes de 8 à 10).

Population générale

Modèle de confiance

Le premier modèle était composé d'une série de facteurs de confiance afin de déterminer leur incidence relative sur les cotes de rendement globales de l'Agence. L'écart total expliqué par modèle de régression était modéré ($r^2 = 0,67$), ce qui explique plus des deux tiers du résultat des cotes de rendement globales. Bien que certains facteurs causals pouvant avoir contribué aux cotes de rendement de l'Agence puissent avoir été omis dans le modèle, cela peut également être attribuable à des facteurs qui dépassent la portée de l'influence de l'Agence, à des connaissances limitées ou à un manque de communication récente avec l'Agence.

Tableau 120. Principaux facteurs des cotes de rendement de l'Agence parmi la population générale – facteurs de confiance

Importance dérivée	Rendement de l'ARC $r^2 = 0,67$	Cote (de 8 à 10 en %)
35 %	L'ARC est utile.	25 %
22 %	Je peux faire confiance à l'ARC pour faire ce qui est juste.	26 %
15 %	Les employés de l'ARC sont capables de bien faire leur travail.	31 %
10 %	L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus.	32 %
9 %	L'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens.	29 %
7 %	J'ai confiance que l'ARC traitera mes renseignements personnels de manière appropriée.	42 %
1 %	J'estime que les employés de l'ARC sont dignes de confiance.	35 %
1 %	Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt.	19 %
<1 %	L'ARC traite les contribuables de façon équitable.	24 %
<1 %	L'ARC attrape les fraudeurs fiscaux.	14 %
<1 %	J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité.	41 %

Les chiffres en caractères gras indiquent une variable importante.

Le niveau d'importance de chaque caractéristique indique la mesure dans laquelle celle-ci prédit le rendement global de l'ARC. Il y avait cinq attributs qui expliquent la plupart des écarts expliqués (serviabilité, confiance, facilité de production de déclarations et avantages pour les Canadiens), c'est-à-dire qu'ils ont le plus d'incidence sur les cotes du rendement global de l'ARC. Les améliorations liées à ces facteurs auront la plus grande incidence sur les cotes de rendement globales de l'Agence.

Le modèle présente également les cotes réelles données par la population générale pour chaque caractéristique (trois cotes les plus élevées). Par exemple, 42 % des Canadiens ont donné à l'Agence une cote de 8, 9 ou 10 sur 10 lorsqu'il s'agit de faire confiance à l'Agence pour traiter les renseignements personnels, ce qui laisse entendre que l'Agence a un rendement modéré à cet égard. Le modèle démontre également que l'ARC a un bon rendement lorsqu'il s'agit de faire confiance à l'ARC pour protéger les renseignements et d'avoir un personnel digne de confiance. Toutefois, l'importance de ces attributs est relativement faible. Toutefois, l'importance de ces attributs est relativement faible. Ces résultats pourraient découler du fait que les Canadiens s'attendent à ce que le personnel de l'Agence traite leurs renseignements personnels et que l'Agence continue de répondre à cette attente.

Modèle de service

Le deuxième modèle était composé d'une série de facteurs reliés au service afin de déterminer leur incidence relative sur les cotes de rendement globales de l'Agence. L'écart total expliqué par modèle de régression était modéré ($r^2 = 0,52$), ce qui explique plus de la moitié du résultat des cotes de rendement global. Cela pourrait indiquer que certains facteurs de causalité sont manquants dans le modèle, ce qui pourrait contribuer aux cotes de rendement de l'Agence, ou qu'il pourrait y avoir des facteurs qui ne relèvent pas de la portée de l'influence de l'Agence.

Tableau 121. Principaux facteurs des cotes de rendement de l'Agence parmi les PME – facteurs de confiance

Importance dérivée	Rendement de l'ARC $r^2 = 0,52$	Cote (de 8 à 10 en %)
29 %	Le représentant de l'ARC était professionnel.	58 %
27 %	Le service offert par l'ARC a été offert en temps opportun.	36 %
23 %	Le service offert par l'ARC était facile d'accès.	34 %
13 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre.	43 %
12 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts.	50 %
9 %	Le représentant de l'ARC a pris le temps de comprendre ma situation.	47 %
7 %	Les renseignements étaient faciles à trouver.	31 %
-3 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets.	46 %
-18 %	Le représentant de l'ARC était poli.	61 %

Les chiffres en gras indiquent une variable importante

Le degré d'importance de chaque attribut détermine la mesure dans laquelle cet attribut prédit les cotes de rendement global de l'ARC. Il y avait trois attributs qui représentaient la majeure partie de l'écart expliqué : le professionnalisme, le service rapide et la facilité d'accès au service de l'ARC. Bien que la facilité d'accès au service ait été l'un des attributs les plus importants pour la population générale, recevant une cote d'importance dérivée de 34 %, environ le tiers des répondants ont accordé une cote de 8, de 9 ou de 10. L'ARC considère toujours cet attribut comme un secteur prioritaire.

La courtoisie (61 %) et le professionnalisme du représentant (58 %) ont tous deux obtenu une cote élevée, alors que seul le professionnalisme a reçu une cote d'importance dérivée significative. Même si l'ARC a obtenu un rendement relativement bon sur ces plans, ils signifient des choses différentes dans l'esprit des contribuables. Le professionnalisme, avec tout ce qu'il représente, est clairement plus pertinent pour les contribuables lorsqu'on leur demande de tenir compte du rendement global de l'ARC. Il serait utile de comprendre ce que cela signifie pour les contribuables, peut-être par la recherche qualitative. De plus, ce modèle indique qu'un service en temps opportun et la possibilité d'accéder facilement au service de l'ARC seraient des points importants à considérer dans toute tentative d'améliorer les cotes de rendement global de l'ARC.

Petites et moyennes entreprises (PME)

Modèle de confiance

Le premier modèle était composé d'une série de facteurs de confiance afin de déterminer leur incidence relative sur les cotes de rendement globales de l'Agence. L'écart total expliqué par le modèle de régression était relativement élevé ($r^2 = 0,71$), ce qui explique près des trois quarts des résultats des cotes de rendement globales.

Tableau 122. Principaux facteurs des cotes de rendement de l'Agence parmi les PME – facteurs de service

Importance dérivée	Rendement de l'ARC $r^2 = 0,71$	Cote (de 8 à 10 en %)
23 %	L'ARC est utile.	34 %
21 %	Je peux faire confiance à l'ARC pour faire ce qui est juste.	34 %
12 %	L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus d'entreprise.	35 %
11 %	Les employés de l'ARC sont capables de bien faire leur travail.	37 %
10 %	J'estime que les employés de l'ARC sont dignes de confiance.	41 %
9 %	L'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens.	37 %

8 %	Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt.	30 %
8 %	J'ai confiance que l'ARC traitera les renseignements de mon entreprise de manière appropriée.	48 %
6 %	L'ARC traite les contribuables de façon équitable.	33 %
-3 %	L'ARC attrape les fraudeurs fiscaux.	30 %
-5 %	J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité.	49 %

Les chiffres en gras indiquent une variable importante

Le degré d'importance de chaque attribut détermine la mesure dans laquelle cet attribut prédit les cotes de rendement global de l'ARC. Il y avait cinq attributs qui expliquent la plupart des écarts expliqués (serviabilité, confiance, facilité de production de déclarations, capacité du personnel et personnel digne de confiance), c'est-à-dire qu'ils ont le plus d'incidence sur les cotes du rendement global de l'ARC. Les améliorations liées à ces facteurs auront la plus grande incidence sur les cotes globales de l'ARC.

Plus précisément, la mesure dans laquelle l'ARC est serviable et digne de confiance pour faire ce qui est juste (cotes de rendement de 34 % respectivement) représente des secteurs prioritaires pour améliorer la perception globale de l'ARC. Le modèle démontre également que l'ARC a obtenu de bien meilleurs résultats en ce qui concerne la confiance pour assurer la sécurité des renseignements personnels (49 %) et la gestion appropriée des renseignements d'entreprise (48 %); cependant, étant donné que ce sont probablement des enjeux et des forces de l'ARC pour la plupart des répondants, la pertinence de ces attributs est relativement faible pour comprendre ce qui influence la perception du rendement global de l'ARC.

Modèle de service

Le deuxième modèle était composé d'une série de facteurs reliés au service afin de déterminer leur incidence relative sur les cotes de rendement globales de l'Agence. L'écart total expliqué par le modèle de régression était relativement faible ($r^2 = 0,60$), ce qui explique près des trois cinquièmes des résultats des cotes de rendement globales.

Tableau 123. Principaux facteurs des cotes de rendement de l'Agence parmi les intermédiaires fiscaux – facteurs de service

Importance dérivée	Rendement de l'ARC $r^2 = 0,60$	Cote (de 8 à 10 en %)
42 %	Le service offert par l'ARC a été offert en temps opportun.	42 %
31 %	Le service offert par l'ARC était facile d'accès.	43 %
25 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts.	56 %
7 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre.	51 %
4 %	Le représentant de l'ARC a pris le temps de comprendre ma situation.	52 %
3 %	Le représentant de l'ARC était poli.	69 %
-2 %	Le représentant de l'ARC était professionnel.	65 %
-11 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets.	53 %

Les chiffres en caractères gras indiquent une variable importante.

Le niveau d'importance de chaque caractéristique indique la mesure dans laquelle celle-ci prédit le rendement global de l'Agence. Il y avait trois attributs qui représentaient la majeure partie de l'écart expliqué : le service en temps opportun, la facilité d'accès et les renseignements exacts.

Plus précisément, le service en temps opportun (42 %) et la facilité d'accès (43 %) ont été les attributs les plus importants relevés parmi les PME interrogées, avec plus de deux PME sur cinq ayant donné une cote de 8, 9 ou 10, ce qui représente une possibilité d'amélioration prioritaire. En particulier, la rapidité devrait être dans la ligne de mire, car elle est considérée comme le facteur le plus important et est aussi l'attribut ayant la cote de rendement la plus faible. L'exactitude des renseignements a reçu une cote d'importance dérivée significative avec une cote de rendement modérée (56 %), ce qui laisse entendre qu'elle devrait demeurer une priorité pertinente pour l'ARC.

Intermédiaires fiscaux

Modèle de confiance

Le premier modèle était composé de divers facteurs de confiance afin de déterminer leur incidence relative sur les cotes de rendement globales de l'Agence. L'écart total expliqué par le modèle de régression était modéré ($r^2 = 0,66$), ce qui explique près des deux tiers des résultats des cotes de rendement globales.

Tableau 124. Principaux facteurs des cotes de rendement de l'Agence parmi les intermédiaires fiscaux – facteurs de confiance

Importance dérivée	Rendement de l'ARC $r^2 = 0,66$	Cote (de 8 à 10 en %)
20 %	Je peux faire confiance à l'ARC pour faire ce qui est juste.	40 %
20 %	L'ARC est utile.	40 %
19 %	Les employés de l'ARC sont capables de bien faire leur travail.	42 %
15 %	Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt.	40 %
10 %	L'ARC traite les contribuables de façon équitable.	40 %
8 %	L'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens.	41 %
6 %	L'ARC facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises.	41 %
5 %	L'ARC attrape les fraudeurs fiscaux.	40 %
3 %	J'ai confiance que l'ARC traitera les renseignements de mes clients de manière appropriée.	47 %
-2 %	J'estime que les employés de l'ARC sont dignes de confiance.	42 %
-4 %	J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements en sécurité.	51 %

Les chiffres en caractères gras indiquent une variable importante.

Il y avait cinq attributs qui expliquent la plupart des écarts expliqués (confiance, serviabilité, personnel compétent, fiabilité et traitement équitable), c'est-à-dire qu'ils ont le plus d'incidence sur les cotes du rendement global de l'ARC. Les améliorations liées à l'un ou l'autre de ces facteurs auront une incidence positive sur les cotes globales de l'ARC. Le modèle démontre que l'intégrité et le traitement équitable continuent d'être des thèmes clés chez les intermédiaires fiscaux, avec trois des cinq principaux attributs qui sont clairement axés sur ces perceptions.

Les résultats de la recherche démontrent que la confiance envers l'ARC quant à la protection des renseignements a obtenu la cote la plus élevée en ce qui a trait au rendement, avec plus de la moitié des intermédiaires fiscaux (51 %) ayant donné une cote de 8, 9 ou 10. Non loin derrière, nous constatons que l'ARC a obtenu un rendement relativement bon en matière de confiance envers l'ARC quant à la manipulation adéquate des renseignements de ses clients (47 %), ce qui laisse entendre que le personnel de l'ARC inspire confiance en ce qui concerne les renseignements et continue de répondre à cette attente.

Modèle de service

Le deuxième modèle était composé d'une série de facteurs liés au service afin de déterminer leur incidence relative sur les cotes de rendement globales de l'Agence. L'écart total expliqué par le modèle de régression était modéré ($r^2 = 0,46$), ce qui explique près de la moitié des résultats des cotes de rendement globales.

Tableau 125. Principaux facteurs des cotes de rendement de l'Agence parmi les intermédiaires fiscaux – facteurs de service

Importance dérivée	Rendement de l'Agence $r^2 = 0,46$	Cote (% – cote de 8 à 10)
48 %	Le service offert par l'ARC était facile d'accès.	47 %
20 %	Le service offert par l'ARC a été offert en temps opportun.	46 %
18 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts.	54 %
9 %	Le représentant de l'ARC était poli.	58 %
3 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient complets.	54 %
2 %	Le représentant de l'ARC a pris le temps de comprendre ma situation.	52 %
<1 %	Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre.	50 %
<1 %	Le représentant de l'ARC était professionnel.	59 %

Les chiffres en caractères gras indiquent une variable importante.

Le niveau d'importance de chaque caractéristique indique la mesure dans laquelle celle-ci prédit le rendement global de l'Agence. Il y avait deux attributs qui représentaient la majeure partie de l'écart expliqué : la facilité d'accès et le service en temps opportun.

Les deux attributs de service qui, de loin, avaient le plus d'importance étaient également les deux attributs qui ont le moins bien fonctionné. Bien que la facilité d'accès soit la caractéristique la plus importante pour les intermédiaires fiscaux, moins de la moitié (47 %) lui ont donné une cote de 8, 9 ou 10. Une tendance similaire a été observée pour le service en temps opportun (46 %), qui a obtenu une mauvaise cote dans le classement général, malgré un niveau élevé d'importance pour les cotes de rendement global. Ces attributs devraient être le principal point d'attention de l'ARC à l'avenir.

Profil des répondants

Population générale

Tableau P1. Langue d'achèvement du sondage

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Langue d'achèvement	Total non pondéré (n = 2 591)	Pondération totale (n = 2 591)
Anglais	81 %	80 %
Français	19 %	20 %

Tableau P2. Genre

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Genre	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
Homme	51 %	48 %
Femme	47 %	50 %
Autre identité de genre	1 %	2 %
Je préfère ne pas répondre	1 %	1 %

Tableau P3. Âge

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Âge	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
18-24	2 %	4 %
25-34	13 %	23 %
35-49	24 %	24 %
50-64	27 %	26 %
65 ans ou plus	34 %	24 %

Tableau P4. Région

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Région	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
Colombie-Britannique	14 %	14 %
Alberta	12 %	11 %
Saskatchewan	3 %	2 %
Manitoba	4 %	4 %
Ontario	34 %	39 %
Québec	22 %	23 %
Nouveau-Brunswick	3 %	2 %
Nouvelle-Écosse	4 %	3 %
Île-du-Prince-Édouard	1 %	< 1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	3 %	2 %
Yukon	< 1 %	< 1 %
Territoires du Nord-Ouest	< 1 %	< 1 %
Nunavut	< 1 %	< 1 %

Tableau P5. Études

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Études	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
Un niveau de 8 ^e année ou moins	< 1 %	< 1 %
Des études secondaires non terminées	7<3 %	3 %
Un diplôme d'études secondaires ou un équivalent	12 %	12 %
Un apprentissage enregistré ou un certificat d'une école de métiers ou un diplôme	7 %	7 %
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une institution non universitaire	21 %	20 %
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	9 %	8 %
Baccalauréat	24 %	26 %
Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat	22 %	22 %
Je préfère ne pas répondre	2 %	1 %

Tableau P6. Pays de naissance

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Lieu de naissance	Total non pondéré (n = 2 591)	Total pondéré (n = 2 591)
Canada	80 %	78 %
Algérie	<1 %	<1 %
Brésil	<1 %	<1 %
Cameroun	<1 %	<1 %
Chine	1 %	1 %
Colombie	<1 %	<1 %
Angleterre	1 %	1 %
France	1 %	1 %
Allemagne	<1 %	<1 %
Ghana	<1 %	<1 %
Haïti	<1 %	<1 %
Inde	1 %	1 %
Iran	1 %	1 %
Irlande	<1 %	<1 %
Italie	<1 %	<1 %
Jamaïque	<1 %	<1 %
Mexique	<1 %	<1 %
Pays-Bas	<1 %	<1 %
Nigeria	<1 %	<1 %
Pakistan	<1 %	1 %
Philippines	1 %	1 %
Pologne	<1 %	<1 %
Portugal	<1 %	<1 %
Roumanie	<1 %	<1 %
Russie	<1 %	<1 %
Écosse	<1 %	<1 %
Afrique du Sud	<1 %	<1 %
Trinité-et-Tobago	<1 %	<1 %
Ukraine	<1 %	<1 %
Royaume-Uni	1 %	1 %
États-Unis	1 %	1 %
Autre	4 %	4 %
Je préfère ne pas répondre	5 %	5 %

Tableau P7. Temps passé au Canada

Base : (Population générale) Répondants qui ne sont pas nés au Canada (n= 404)

Temps passé au Canada	Total non pondéré (n= 404)	Total pondéré (n= 427)
Au moins un an, mais moins de cinq ans	11 %	13 %
Au moins 5 ans, mais moins de 10 ans	11 %	13 %
10 ans ou plus	77 %	73 %
Je préfère ne pas répondre	< 1 %	< 1 %

Tableau P8. Statut d'emploi courant

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Statut d'emploi	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
Employé à temps plein, c'est-à-dire pendant 35 heures ou plus par semaine	44 %	49 %
Employé à temps partiel, c'est-à-dire pendant moins de 35 heures par semaine	6 %	6 %
Travailleur indépendant	7 %	7 %
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	3 %	4 %
Étudiant à temps plein	2 %	3 %
À la retraite	31 %	24 %
Absent du marché du travail	2 %	3 %
Autre	3 %	3 %
Je préfère ne pas répondre	1 %	1 %

Tableau P9. Principale source de revenus

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Source de revenus	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
Salaire payé par un employeur	49 %	55 %
Propriétaire d'entreprise ou associé – propriétaire unique	4 %	4 %
Propriétaire d'entreprise ou associé – société	3 %	3 %
Revenus de placements	6 %	5 %
Régime de retraite privé ou caisse de retraite constituée	9 %	7 %
Pension du gouvernement	16 %	12 %
Pension pour conjoint/enfant/parent	2 %	3 %
Prestations	2 %	3 %
Autre	2 %	2 %
Aucune source de revenus	3 %	4 %
Je préfère ne pas répondre	3 %	3 %

Tableau P10. Revenu d'entreprise annuel approximatif

Base : (Population générale) Répondants qui sont des propriétaires d'entreprise ou des associés
(n= 186)

Revenu annuel	Total non pondéré (n= 186)	Total pondéré (n= 183)
Moins de 30 000 \$	23 %	24 %
De 30 000 \$ à moins de 500 000 \$	62 %	61 %
De 500 000 \$ à moins de 1 million de dollars	5 %	5 %
De 1 à moins de 4 millions de dollars	4 %	4 %
De 4 à moins de 10 millions de dollars	2 %	2 %
Je préfère ne pas répondre	5 %	4 %

Tableau P11. Revenu du ménage approximatif

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Revenu annuel	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
Moins de 20 000 \$	6 %	7 %
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	11 %	10 %
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	13 %	13 %
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	13 %	13 %
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	13 %	13 %
De 100 000 \$ à moins de 120 000 \$	11 %	11 %
De 120 000 \$ à moins de 150 000 \$	9 %	9 %
150 000 \$ et plus	16 %	16 %
Je préfère ne pas répondre	8 %	8 %

Tableau P12. Statut d'Autochtone

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Statut d'Autochtone	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
Autochtone	6 %	4 %
Premières Nations	3 %	2 %
Métis	3 %	2 %
Inuit	<1 %	<1 %
Non-Autochtone	91 %	93 %
Je préfère ne pas répondre	2 %	2 %

Tableau P13. Statut de personne en situation de handicap

Base : (Population générale) Tous les répondants (n= 2 591)

Statut de personne en situation de handicap	Total non pondéré (n= 2 591)	Total pondéré (n= 2 591)
Répondants qui sont en situation de handicap	17 %	18 %
Répondants qui ne sont pas en situation de handicap	80 %	80 %
Je préfère ne pas répondre	3 %	3 %

Tableau P14. Type d'incapacité

Base : (Population générale) Répondants qui s'identifiaient comme une personne en situation de handicap (n = 450)

Type d'incapacité	Total non pondéré (n = 450)	Total pondéré (n = 457)
Voir	9 %	9 %
Entendre	13 %	10 %
Marcher	46 %	40 %
Dextérité	15 %	14 %
Flexibilité	21 %	17 %
Douleur	45 %	42 %
Apprendre	14 %	17 %
Développement	8 %	11 %
Liée à la santé mentale	45 %	48 %

Mémoire	15 %	15 %
Respirer	2 %	1 %
Autre	10 %	9 %
Je préfère ne pas répondre	7 %	6 %

(Réponses multiples permises)

Tableau P15. Identité en matière de langue officielle

Base : (Population générale) Tous les répondants (n = 2 591)

Identité en matière de langue officielle	Total non pondéré (n = 2 591)	Total pondéré (n = 2 591)
Anglais	79 %	78 %
Français	20 %	21 %
Je préfère ne pas répondre	1 %	1 %

Petites et moyennes entreprises (PME)

Tableau P16. Langue d'achèvement du sondage

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Langue d'achèvement	Total (n= 801)
Anglais	84 %
Français	16 %

Tableau P17. Région

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Région	Total (n= 801)
Colombie-Britannique	17 %
Alberta	11 %
Saskatchewan	3 %
Manitoba	4 %
Ontario	36 %
Québec	22 %
Nouveau-Brunswick	2 %
Nouvelle-Écosse	3 %
Île-du-Prince-Édouard	1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	2 %
Yukon	-
Territoires du Nord-Ouest	-
Nunavut	-
Exploitation nationale	-
Je préfère ne pas répondre	-

Tableau P18. Nombre d'employés (y compris le répondant)

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Nombre d'employés	Total (n= 801)
1	32 %
De 2 à 4	23 %
De 5 à 19	17 %
De 20 à 49	11 %
De 50 à 99	11 %
100 ou plus	5 %

Tableau P19. Revenu d'entreprise annuel approximatif

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Revenu annuel	Total (n= 801)
Moins de 30 000 \$	19 %
De 30 000 \$ à moins de 500 000 \$	42 %
De 500 000 \$ à moins de 1 million de dollars	10 %
De 1 à moins de 4 millions de dollars	13 %
De 4 à moins de 10 millions de dollars	7 %
De 10 à moins de 20 millions de dollars	3 %
De 20 à moins de 50 millions de dollars	3 %
De 50 à moins de 250 millions de dollars	3 %
Moyenne	6 500 000 \$

Tableau P20. Type d'entreprise

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Type d'entreprise	Total (n = 801)
Une entreprise à propriétaire unique	57 %
Une entreprise constituée en société	23 %
Une société de personnes	14 %
Un organisme sans but lucratif	2 %
Une coopérative	2 %
Une fiducie	1 %
Un organisme de bienfaisance enregistré	1 %
Participation à la prise de décisions opérationnelles	Total (n= 803)
Questions d'ordre fiscal	100 %
Tenue de livres	87 %
Préparation de la TPS/TVH	71 %
Paie	70 %

Tableau P22. Poste au sein de l'entreprise

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Poste au sein de l'entreprise	Total (n= 801)
Président, président-directeur général ou propriétaire	70 %
Gestionnaire	10 %
Comptable	6 %
Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur	5 %
Commis comptable	4 %
Gestionnaire ou agent de la paie	3 %
Agent financier	2 %

Tableau P23. Genre

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Genre	Total (n= 801)
Homme	58 %
Femme	41 %
Autre identité de genre	1 %

Tableau P24. Âge

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Âge	Total (n= 801)
18-24	3 %
25-34	20 %
35-49	35 %
50-64	29 %
65 ans ou plus	12 %
Je préfère ne pas répondre	< 1 %

Tableau P25. Industrie ou secteur d'activité (réponses d'au moins 1 %)

Base : (PME) Tous les répondants (n=801)

Industries et secteurs	Total (n = 801)
Services professionnels, scientifiques et techniques	14 %
Construction	11 %
Arts, spectacles et loisirs	9 %
Commerce de détail	9 %
Finance et assurances	9 %
Soins de santé et assistance sociale	6 %
Services d'enseignement	4 %
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	3 %
Fabrication	3 %
Administration et soutien	3 %
Transport et entreposage	3 %
Immobilier, location et location à bail	3 %
Services d'hébergement et de restauration	2 %
Gestion de sociétés et d'entreprises	2 %
Organisme de bienfaisance enregistré	2 %
Commerce de gros	1 %
Industries de l'information et de la culture	1 %
Informatique	1 %
Service d'entretien et de réparation résidentiel	1 %
Industrie de la beauté et de la mode	1 %
Extraction minière, pétrolière et gazière	1 %
Services publics	1 %
Publication et publicité	1 %
Industrie des services personnels	1 %
Industrie de l'entraînement et du bien-être	1 %
Services de consultation	1 %
Autre	1 %
Je préfère ne pas répondre	2 %

Tableau P26. Années d'exploitation de l'entreprise à ce jour

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Années d'exploitation	Total (n= 803)
Moins d'un an	4 %
De 1 à 2 ans	8 %
De 3 à 5 ans	21 %
De 6 à 10 ans	19 %
Plus de 10 ans	48 %
Je préfère ne pas répondre	1 %

Tableau P27. Statut d'Autochtone

Base : (PME) Tous les répondants (n= 801)

Statut d'Autochtone	Total (n = 801)
Autochtone	7 %
Premières Nations	4 %
Métis	2 %
Inuit	<1 %
Non-Autochtone	91 %
Je préfère ne pas répondre	2 %

Tableau P29. Type d'incapacité

Base : (PME) Répondants qui s'identifiaient comme une personne en situation de handicap (n = 119)

Type d'incapacité	Total (n = 119)
Voir	14 %
Entendre	19 %
Marcher	39 %
Dextérité	13 %
Flexibilité	17 %
Douleur	34 %
Apprendre	11 %
Développement	8 %
Liée à la santé mentale	47 %
Mémoire	16 %
Autre	5 %
Je préfère ne pas répondre	3 %

Tableau P30. Identité en matière de langue officielle

Base : (PME) Tous les répondants (n = 801)

Identité en matière de langue officielle	Total (n = 801)
Anglais	83 %
Français	17 %
Je préfère ne pas répondre	<1 %

Intermédiaires fiscaux

Tableau P31. Langue d'achèvement du sondage

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Langue d'achèvement	Total (n = 805)
Anglais	83 %
Français	17 %

Tableau P32. Région

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Région	Total (n = 805)
Colombie-Britannique	12 %
Alberta	14 %
Saskatchewan	4 %
Manitoba	3 %
Ontario	35 %
Québec	24 %
Nouveau-Brunswick	3 %
Nouvelle-Écosse	2 %
Île-du-Prince-Édouard	<1 %
Terre-Neuve-et-Labrador	1 %
Yukon	-
Territoires du Nord-Ouest	-
Nunavut	<1 %
Opération nationale	<1 %

Tableau P33. Nombre d'employés (y compris le répondant)

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Nombre d'employés	Total (n = 805)
1	10 %
De 2 à 4	15 %
De 5 à 19	23 %
De 20 à 49	24 %
De 50 à 99	17 %
100 ou plus	11 %

Tableau P34. Travail lié à l'impôt effectué au nom de clients de petites entreprises

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Travail lié à l'impôt effectué au nom de clients opérationnels	Total (n = 805)
Comptabilité	78 %
Préparation de déclarations de revenus	67 %
Retenues sur la paie	58 %
Tenue de livres	58 %
Consultation	<1 %
Planification financière et préparation des états financiers	<1 %
Autre	1 %
Je préfère ne pas répondre	2 %

Tableau P35. Durée depuis laquelle l'entreprise est en activité

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Durée des activités	Total (n = 805)
Moins d'un an	3 %
De 1 à 2 ans	8 %
De 3 à 5 ans	29 %
De 6 à 10 ans	23 %
Plus de 10 ans	35 %
Je préfère ne pas répondre	2 %

Tableau P36. Identité en matière de langue officielle

Base : (intermédiaires fiscaux) Tous les répondants (n = 805)

Identité en matière de langue officielle	Total (n = 805)
Anglais	81 %
Français	18 %
Je préfère ne pas répondre	<1 %

Méthodologie de recherche

Aperçu

Deux sondages ont été réalisés, soit un sondage en ligne auprès de contribuables particuliers et un sondage en ligne auprès de petites et moyennes entreprises (PME) ainsi que d'intermédiaires fiscaux.

Un sondage en ligne auprès d'un échantillon aléatoire de 2 591 répondants a été mené entre le 18 novembre 2025 et le 15 décembre 2025. Les membres du public cible étaient les contribuables âgés de 18 ans et plus résidant au Canada depuis au moins un an (opérationnalisés dans le cadre de cette recherche comme un échantillon de Canadiens adultes résidant presque universellement au Canada depuis au moins un an).

En 2025, la collecte de données pour les particuliers est passée d'un sondage téléphonique à un sondage en ligne basé sur les probabilités. Compte tenu des modifications apportées à l'approche de collecte de données et des effets qui en résultent sur la structure du questionnaire, il faut faire preuve de prudence lors de la comparaison de ces résultats avec les versions précédentes de l'enquête.

De plus, un sondage en ligne auprès de 801 PME et de 805 intermédiaires fiscaux a été mené entre le 18 novembre 2025 et le 19 janvier 2026. Les PME cibles étaient des entreprises canadiennes et comprenaient des décideurs ou des personnes prenant part aux décisions en matière de fiscalité, de paie, de préparation de la TPS/TVH ou de tenue de livres. Les titres de poste ciblés étaient les suivants :

- Président, président-directeur général ou propriétaire;
- Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur;
- Comptable;
- Gestionnaire/agent de la paie;
- Gestionnaire;
- Commis comptable;
- Agent financier.

Les intermédiaires fiscaux cibles étaient des personnes qui travaillaient avec des clients opérationnels relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Conception du questionnaire

Les questions posées dans le cadre de cette étude ont été fournies par l'Agence. Quorus a examiné les questions, fourni des suggestions et préparé celles-ci dans un format adapté à la collecte de renseignements en ligne. Conformément aux normes du gouvernement du Canada, des sondages-tests ont été menés en anglais et en français.

Particuliers contribuables

Échantillonnage

Le sondage auprès des contribuables particuliers a été conçu pour être réalisé auprès d'un échantillon aléatoire de 2 400 Canadiens adultes âgés de 18 ans ou plus. Un échantillon de 2 400 répondants engendre une marge d'erreur globale de $\pm 2,0$ points de pourcentage, 19 fois sur 20. Étant donné qu'il s'agit d'un échantillonnage probabiliste effectué au moyen d'une collecte de données randomisées, les résultats du sondage sont extrapolables à l'ensemble de la population adulte canadienne. Le nombre cible approximatif de sondages réalisés en fonction de l'âge, du sexe, de la région et du statut autochtone a été atteint. Pour refléter le mieux possible la véritable répartition des Canadiens adultes selon ces aspects essentiels, on a mis en place des pondérations statistiques modestes (une pratique de recherche standard dans les études de ce type), réduisant ainsi les possibilités de biais de non-réponse qui auraient pu survenir par rapport à ces quatre dimensions démographiques.

Notre partenaire de collecte de données a fourni un échantillon populationnel aléatoire exclusif, basé sur le recrutement par composition aléatoire de numéros de téléphone pour recruter des répondants afin qu'ils fassent partie de l'échantillon. Le recrutement s'est fait à l'aide d'un système de réponse vocale interactive et d'un logiciel d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur pour créer un échantillon en ligne basé sur la probabilité, c'est-à-dire que chaque recrue a une chance égale et connue d'être invitée à participer. L'échantillon comprend un mélange de numéros de téléphone cellulaire et de téléphone fixe au Canada, et contrairement aux échantillons traditionnels des groupes de sélection, tous les participants ont été recrutés par composition aléatoire de numéros de téléphone. Pour les numéros de téléphones fixes et cellulaires, les dossiers étaient tirés d'une liste de ménages sélectionnés au hasard à partir de la base de données exclusive.

L'échantillon a été stratifié par région afin d'assurer la représentation régionale comme suit :

Région	Cibles atteintes
Canada atlantique	260
Québec	550
Ontario/Nunavut	800
Prairies/TNO	480
CB/Yukon	310
Total	2 400

Les objectifs d'achèvement des sondages comprenaient des quotas globaux par âge et sexe, ainsi que par région. Les quotas de genre étaient d'environ 50/50, tandis que les quotas d'âge étaient répartis en trois groupes : de 18 à 34 ans, de 35 à 64 ans, et 65 ans ou plus. Récemment introduit en 2025, un quota de 150 Autochtones a été ciblé par un suréchantillon de répondants s'identifiant comme membres des Premières Nations, Métis ou Inuk/Inuit.

Administration

La première phase consistait à inviter les répondants à participer à l'étude par téléphone (fixe et cellulaire) au moyen du véhicule de collecte de données de MaVilleÉcoute.

S'identifiant comme MaVilleÉcoute appelant au nom de l'ARC, il a demandé la permission d'envoyer par message texte le lien du sondage au téléphone cellulaire du répondant. Ceux qui n'avaient pas de téléphone intelligent ou préféraient recevoir l'invitation par courriel se voyaient offrir la possibilité de choisir. Pour ceux qui présentent des troubles du langage écrit ou une déficience visuelle, la possibilité de faire remplir le sondage par téléphone par un intervieweur formé a été incluse.

Une fois qu'un répondant potentiel était recruté, il recevait un message texte ou un courriel avec un lien vers le sondage en ligne (selon sa préférence). Les rappels par message texte et par courriel étaient prévus trois et six jours après l'invitation initiale. Si un sondage rempli n'était pas reçu dans les huit jours, un rappel téléphonique était effectué avec l'option de laisser un message vocal si un répondant ne pouvait être joint.

Le filtre de sélection téléphonique a été programmé par Quorus et son partenaire de collecte de données en anglais et en français au moyen d'un logiciel d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur. De l'aide était offerte par des membres du personnel bilingues au besoin, avec une

supervision bilingue continue. Le sondage en ligne a été programmé par Quorus et son partenaire de collecte de données en anglais et en français au moyen d'un logiciel d'entrevue Web assistée par ordinateur. Les répondants avaient la possibilité de remplir le questionnaire de sélection et le sondage dans la langue officielle de leur choix.

Pour ce qui est de la supervision, à l'instar de tous les projets, le ratio était d'un superviseur pour 15 intervieweurs. Ce « superviseur d'étage » répond aux questions, gère les acheminements aux échelons supérieurs, veille à ce que la technologie fonctionne correctement et surveille les intervieweurs. De plus, au moins 10 % des entrevues ont fait l'objet d'une vérification au moyen de l'examen des entrevues enregistrées ou de la surveillance en direct (deux fois le pourcentage requis dans les lignes directrices de l'industrie).

Le sondage programmé a été rigoureusement testé pour s'assurer que l'ordre des questions et l'enchaînement des questions étaient correctement représentés, avec une section incluse à la fin du questionnaire pour évaluer la compréhension et l'expérience des répondants relativement au sondage. En plus de ces tests, un sondage-test a été mené, ce qui s'est traduit par 15 sondages en anglais et 18 en français. L'objectif général du sondage-test consistait à s'assurer que :

- la formulation des questions était clairement comprise et sans ambiguïté;
- la séquence des questions était appropriée;
- les catégories de réponse nécessaires étaient incluses pour chaque question;
- ni les questions précises ni le sondage dans l'ensemble n'ont suscité une réaction négative ou un inconfort chez les répondants.

À la suite du sondage-test, les données ont été examinées attentivement afin d'en assurer l'exactitude et de cerner les aspects qui devaient être modifiés. Un rapport sur le sondage-test a été préparé pour décrire les résultats. À la suite du sondage-test, le sondage ne nécessite pas de redressement, étant donné la durée moyenne d'environ 14 minutes.

Aucun changement dans l'instrument du sondage n'a été jugé nécessaire à la suite de cette démarche, et les réponses ont finalement été incluses dans l'échantillon final.

Le travail de terrain était surveillé de façon continue, permettant aux superviseurs de déterminer s'il y avait des problèmes liés à la disposition de l'appel ou des raisons motivant les non-réponses. Après l'examen préalable, le sondage nécessitait en moyenne environ 14 minutes.

Quorus Consulting et son partenaire de collecte de données ont utilisé plusieurs techniques pour maintenir les taux de réponse aussi élevés que possible :

- Des messages étaient laissés sur les boîtes vocales des répondants potentiels en cas d'appel manqué d'un recruteur téléphonique les invitant à rappeler le numéro initial ou à appeler un numéro sans frais pour participer.
- Les répondants potentiels retournant des appels manqués étaient dirigés vers un intervieweur de recrutement pour recevoir le lien du sondage en ligne afin de participer.
- Des rappels ont été envoyés par message texte, courriel ou téléphone afin de maximiser les chances de faire participer le répondant potentiel en proposant la méthode de communication de son choix.
- Une formation de tous les intervieweurs aux techniques téléphoniques et d'entrevue ainsi que des énoncés de projet approfondis afin de garantir des activités de collecte de données professionnelles et approfondies.
- Des essais préliminaires de tous les instruments de sondage au stade de la conception par le personnel principal sur le terrain afin de s'assurer d'offrir la meilleure expérience possible aux répondants.

Si un intervieweur ne parlait pas la langue officielle demandée par le répondant, l'entrevue était transférée à un autre intervieweur ou un rappel était organisé dans un délai de 20 minutes (ou à un autre moment si le répondant en fait la demande). Lorsqu'on appelait à un endroit particulier en employant une langue prédominante (p. ex., le français au Québec), l'appel initial était effectué par les intervieweurs qui parlent la langue prédominante afin de réduire au minimum le nombre de transferts requis.

Les tableaux ci-dessous relatifs au sondage en ligne présentent les données sur les régions, le genre et l'âge en ce qui a trait à la répartition réelle des Canadiens adultes, tel qu'il est répertorié dans le recensement de 2021 de Statistique Canada. De plus, les quotas cibles et les sondages remplis pour chaque région, genre et segment d'âge sont détaillés (tant en ce qui concerne le *nombre* réel de sondages remplis que le *pourcentage* de tous les sondages remplis). Les tableaux des pages suivantes présentent les données en *chiffres* pondérés et non pondérés, ainsi qu'en *pourcentage* par rapport à l'ensemble des sondages recueillis pour les dimensions démographiques pertinentes.

Mise en tableau des données : Un total de 60 cellules de pondération statistiques imbriquées ou se chevauchant ont été créées à partir du plan de l'étude en utilisant les facteurs de pondération suivants : région (5 : Atlantique, Québec, Ontario/Nunavut, Prairies/Territoires du Nord-Ouest et Colombie-Britannique/Yukon); groupe d'âge (3 : 18 à 34 ans, 35 à 64 ans, et 65 ans ou plus); genre (2 : homme, femme); et statut autochtone (2 : autochtone, non autochtone). Les cellules de pondération statistiques imbriquées ou qui se chevauchent ont donc été établies comme suit : région (5) x âge (3) x genre (2) x statut autochtone (2) = 60 cellules de pondération statistiques

uniques. Les données sur la population pour les 60 cellules de pondération statistique sont tirées du plus récent recensement canadien (2021) et peuvent être consultées ici :

<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/cv.action? pid=9810002001>

Il convient également de noter qu'un petit nombre de personnes n'ont pas été placées dans l'une des 60 cellules de pondération, car elles se sont identifiées comme ayant diverses identités de genre ou ont préféré ne pas répondre à au moins une des questions pertinentes. À des fins de compilation, ces personnes se sont vu attribuer une valeur de pondération unique tirée des renseignements valides fournis.

Sondage en ligne (Les pourcentages pourraient ne pas arriver exactement à 100 % en raison de l'arrondissement) :

Sous-segments	Recensement de 2021	Quota cible (n=)	Quota cible (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) [n=]	Sondages réalisés (données non pondérées) [%]	Sondages réalisés (données pondérées) [n=]	Sondages réalisés (données pondérées) [%]
Région – Canada atlantique	6,7 %	260	10,8 %	276	10,7 %	174	6,7 %
Région – Québec	23,0 %	550	22,9 %	562	21,7 %	596	23,0 %
Région – Ontario/Nunavut	38,7 %	800	33,3 %	886	34,2 %	1 002	38,7 %
Région – Prairies/T.N.-O.	17,6 %	480	20,0 %	503	19,4 %	503	17,6 %
Région – C.-B./Yukon	14,0 %	310	12,9 %	364	14,0 %	364	14,0 %
Genre – Homme	48,8 %	1 171	48,8 %	1 320	50,9 %	1 241	47,9 %
Genre – Femme	51,2 %	1 229	51,2 %	1 223	47,2 %	1 289	49,7 %
Âge – De 18 à 34 ans	26,7 %	641	26,7 %	405	15,6 %	692	26,7 %
Âge – De 35 à 64 ans	49,7 %	1 193	49,7 %	1 316	50,8 %	1 288	49,7 %
Âge – 65 ans ou plus	23,6 %	566	23,6 %	870	33,6 %	611	23,6 %
Autochtone	4,4 %	150	6,3 %	162	6,3 %	110	4,2 %
Non-Autochtone	95,6 %	-	-	2 370	91,5 %	2 422	93,5 %

Taux de participation/réponse : Les taux ci-dessous ont été calculés à l'aide des éléments principaux de la formule recommandée par la Direction de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada :

Résultats du recrutement téléphonique :

A. Total des numéros essayés	14 812
Total des numéros non valides	798
B. Total des numéros non résolus (U)	2 421
Aucune réponse ou absence de répondeur	2 421
C. Unités non répondantes dans la portée (IS)	2 633
Barrière linguistique	21
Incapable de terminer (malade/décédé)	3
Rappel (répondant non disponible)	47
Refus	2 562
D. Unités répondantes (R)	8 960
Entrevues terminées	8 957
Non admissible – âgé de moins de 18 ans	1
Non admissible – résident depuis moins d'un an	2
Taux de réponse arrondi : $R \div (U + IS + R) = 8\,960 \div (2\,421 + 2\,633 + 8\,960)$	63,9
Incidence	94,6

Résultats de l'achèvement en ligne :

Unités répondantes (R)	8 960
Sondages en ligne achevés	2 591
Taux d'achèvement en ligne : $\text{Sondages en ligne achevés} \div R = 2\,591 \div 8\,960$	28,9
Incidence	94,6

En ce qui concerne le sondage en ligne, la marge d'erreur illustre l'erreur d'échantillonnage et elle est présentée dans le tableau ci-dessous :

Région	Cibles atteintes	Marge d'erreur (sondage de base)	Marge d'erreur (modules de service et d'observation)
Canada atlantique	260	± 6,1 %	± 8,6 %
Québec	550	± 4,2 %	± 5,9 %
Ontario/Nunavut	800	± 3,5 %	± 4,9 %
Prairies/TNO	480	± 4,5 %	± 6,3 %
CB/Yukon	310	± 5,6 %	± 7,9 %
Total	2 400	± 2,0 %	± 2,8 %

Étant donné que cette méthode de sondage en ligne comportait un échantillonnage probabiliste, les données recueillies peuvent être extrapolées à la population générale canadienne d'adultes âgés de 18 ans ou plus, en respectant les limites des marges d'erreur et de l'intervalle de confiance du répondant.

PME et intermédiaires fiscaux

Échantillonnage

Étant donné le chevauchement des questions pour ces deux publics (c.-à-d., les PME et les intermédiaires fiscaux), les questions ont été regroupées en un seul sondage avec des volets pour les deux publics cibles. On a fait passer le questionnaire du sondage en ligne. L'échantillonnage a été conçu pour atteindre 800 sondages auprès de chaque public cible. Étant donné que les sondages auprès des PME et des intermédiaires fiscaux consistaient en des échantillonnages non probabilistes effectués au moyen d'un panel en ligne de représentants d'entreprise répondants accessible sur le marché, les résultats du sondage ne sont pas extrapolables à l'ensemble des populations canadiennes de PME et d'intermédiaires fiscaux.

Quorus a eu recours aux services du fournisseur de panel en ligne Dynata pour cette étude. Les membres du panel sont recrutés à partir d'un grand nombre de sources afin de maximiser la diversité et la représentation. Cela comprend des groupes de discussion sur la loyauté, l'inscription et les partenariats organiques et ouverts, ainsi qu'un réseau d'affiliation. Dynata a recours à des techniques solides en matière de gestion de groupes de discussion pour surveiller la qualité des données au moyen de divers contrôles de qualité, comme les limites du nombre de participants, les questions de sélection, la prise d'empreintes digitales, les interventions aléatoires et illogiques, le repérage et le retrait des répondants qui choisissent une même réponse pour l'ensemble des questions et les répondants qui répondent trop rapidement au sondage. De plus, Dynata mesure régulièrement la satisfaction des participants à l'égard d'éléments comme la fréquence des invitations, la valeur et la diversité des incitatifs ainsi que les choix de reprise, leur disposition à remplir divers sondages et leur niveau de réceptivité à l'égard des questions ou des préoccupations qu'ils communiquent à l'équipe des services aux membres de Dynata. Des objectifs régionaux ont été établis pour les PME et les intermédiaires fiscaux afin d'assurer une solide représentation régionale dans l'ensemble du pays et d'assurer l'uniformité de la distribution des sondages remplis avec l'approche adoptée l'année précédente.

Administration

Les sondages en ligne utilisés ont été programmés par Quorus en anglais et en français. L'invitation officielle aux répondants était formulée dans la langue officielle de leur choix. De plus, pendant qu'ils répondaient aux questions, les participants avaient la possibilité de basculer entre les deux langues en tout temps. S'ils avaient besoin de l'aide d'employés bilingues pour répondre au sondage, celle-ci leur était fournie. Les répondants ont pu vérifier la légitimité du sondage en communiquant avec des représentants de Quorus ou de l'Agence du revenu du Canada, ou en envoyant une demande par courriel au Conseil de recherche et d'intelligence

marketing canadien. Une fois programmé, chaque sondage a fait l'objet de tests visant à vérifier que l'enchaînement des questions était le bon (ordre et questions sautées). Pour faire ces tests, des chercheurs de Quorus ont reçu l'invitation au sondage comme s'ils étaient des répondants, ce qui a également permis de vérifier la justesse de l'envoi, du texte et des liens, entre autres choses. Les membres du personnel de l'Agence du revenu du Canada ont également reçu le lien du sondage-test et, par conséquent, la rétroaction des clients a également été intégrée avant le lancement du sondage.

Un total de 20 sondages-tests en anglais et de 18 sondages-tests en français ont été effectués dans l'ensemble des deux publics cibles, ce qui comprend plus précisément 16 répondants des PME et 22 intermédiaires fiscaux. Ces sondages-tests ont été effectués au moyen d'un test pré-lancement dans le cadre duquel un petit nombre de répondants du groupe ont été invités à participer au sondage. Les sondages-tests ont aidé à examiner les données du sondage dans le but de garantir leur fiabilité et de cerner les éventuels problèmes de programmation auxquels il fallait remédier. En plus des questions réelles du sondage, une section a été incluse à la fin du questionnaire afin de vérifier la compréhension du sondage par les répondants et leur expérience relative à ce sondage. Aucun changement à l'instrument de sondage n'a été apporté à la suite de cette démarche. Par conséquent, tous les sondages effectués au moyen du sondage-test ont été conservés dans l'échantillon final.

Dans le cadre des études par panel en ligne, des avis de rappel sont acheminés aux répondants faisant partie de l'échantillon s'ils n'ont pas participé à une étude en ligne récemment, ou si la collecte de données pour une étude en particulier n'est pas en voie d'être achevée avant la date de fin souhaitée. En l'occurrence, les membres du panel faisant partie du milieu des affaires ont été désignés et ont d'abord été informés de l'étude. À l'approche de la date de fin désirée de la collecte de données, l'étude actuelle s'est vu accorder la priorité dans la file d'attente des sondages de chaque répondant éventuel du milieu des affaires. En d'autres termes, à part la recherche actuelle commandée par l'Agence du revenu du Canada, le tableau de bord des sondages de ces membres du panel faisant partie du milieu des affaires aurait présenté peu d'autres sondages, voire n'en aurait présenté aucun autre. Grâce à ce processus, on a presque réalisé le nombre ciblé de sondages dans les délais souhaités. L'étude a été menée du 18 novembre 2025 au 19 janvier 2026. Le travail sur le terrain était surveillé de façon continue pour veiller à ce que les quotas soient atteints. Puisque les liens mis à la disposition des membres du panel ne permettaient de répondre au sondage qu'une seule fois, aucun répondant n'a pu y répondre plus d'une fois.

Au total, 1 606 sondages ont été soumis par les répondants (801 par les PME et 805 par les intermédiaires fiscaux). En moyenne, les répondants ont pris environ 11 minutes pour répondre au sondage. Une approche d'échantillonnage non probabiliste a été mise en œuvre, étant donné

que l'étude devait être menée auprès de répondants faisant partie d'un panel en ligne d'entreprises canadiennes. En raison de leur nature même, ces panels ne sont pas probabilistes étant donné qu'ils n'incluent que des gens qui ont décidé eux-mêmes de devenir membres, et que ce ne sont pas tous les membres du public cible qui sont admissibles à participer au panel qui en font effectivement partie.

Étant donné que cette méthode de sondage en ligne a eu recours à un échantillon non probabiliste, les données recueillies ne peuvent pas être extrapolées à l'ensemble des populations de PME et d'intermédiaires fiscaux canadiens. Des quotas minimaux ont été établis pour les régions afin d'assurer une représentation solide des sondages remplis dans l'ensemble du pays, tout en respectant le fait que les plus grandes proportions d'organismes cibles proviennent des provinces et des régions les plus peuplées du pays.

Petites et moyennes entreprises :

Région	Quotas cibles (n=)	Quotas cibles (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) [n=]	Sondages réalisés (données non pondérées) [%]
Canada atlantique	55	7 %	55	7 %
Québec	185	23 %	180	22 %
Ontario (Nunavut)	270	34 %	287	36 %
Ouest du Canada	265	33 %	279	35 %
Territoires/National	25	3 %	0	0 %

Intermédiaires fiscaux :

Région	Quotas cibles (n=)	Quotas cibles (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) [n=]	Sondages réalisés (données non pondérées) [%]
Canada atlantique	55	7 %	57	7 %
Québec	185	23 %	190	24 %
Ontario (Nunavut)	270	34 %	282	35 %
Ouest du Canada	265	33 %	275	34 %
Territoires/National	25	3 %	11	< 1 %

En plus des quotas régionaux, des objectifs ont été établis pour la taille de l'entreprise des PME en fonction du nombre d'employés travaillant pour chaque entreprise respective.

Petites et moyennes entreprises :

Taille de l'entreprise	Quotas cibles (n=)	Quotas cibles (%)	Sondages réalisés (données non pondérées) [n=]	Sondages réalisés (données non pondérées) [%]
1 employé(e)	250	31 %	260	32 %
De 2 à 4	200	25 %	185	23 %
De 5 à 99	320	40 %	316	39 %
Plus de 100	30	4 %	40	5 %

Un taux de participation n'a pas pu être calculé pour les segments des PME et des intermédiaires fiscaux en raison du processus de collecte de données utilisé par le fournisseur de panel en ligne Dynata. Plutôt que d'utiliser les courriels comme principal moyen de faire participer les gens au sondage, les participants se sont connectés à leur tableau de bord quand cela leur convenait ou ont répondu à un message texte générique, un courriel ou une notification d'application. Dynata a utilisé un système de routeur qui a dirigé les répondants vers le sondage pour lequel ils étaient ciblés, en utilisant un algorithme complexe qui comprend une stratégie de randomisation robuste. Les répondants ont ouvert une session dans le tableau de bord du panneau et, après avoir répondu à quelques questions pour peaufiner le ciblage, ils ont été dirigés vers le sondage précis. Les répondants ne choisissaient pas le sondage vers lequel ils étaient dirigés, mais étaient répartis en fonction de l'algorithme, qui déterminait la correspondance entre le profil d'un panéliste donné et les besoins du sondage.

Les données n'ont pas été pondérées, conformément aux itérations antérieures de la présente étude. Puisque la méthodologie en ligne a reposé sur un échantillonnage non probabiliste, il est impossible d'appliquer une marge d'erreur aux résultats conformément aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada pour les sondages en ligne.

Analyse du biais de non-réponse

Aucun sondage n'est à l'abri des biais et des erreurs. Quand un sondage est mené auprès d'un échantillon de la population, on compte deux catégories globales de biais ou d'erreurs possibles : les erreurs d'échantillonnage, qui sont quantifiables, et les erreurs non dues à l'échantillonnage, qui ne le sont pas. Les erreurs d'échantillonnage s'attribuent au fait que les enquêtes ne sont

menées qu'auprès d'un sous-ensemble de la population. Ainsi, il est possible que les résultats tirés de ce groupe de répondants ne soient pas représentatifs de l'ensemble de la population. Par comparaison, les erreurs non dues à l'échantillonnage englobent plusieurs types différents d'erreurs, par exemple au niveau de la couverture, des mesures et du traitement, et en cas de non-réponse. Aucune mesure d'erreur due à l'échantillonnage ne peut être attribuée au sondage en ligne auprès des PME et des intermédiaires fiscaux, étant donné que les dossiers de communication utilisés dans le processus de collecte de données proviennent d'un groupe de sélection en ligne du public cible, c'est-à-dire une source d'échantillon non probabiliste. Cela dit, plusieurs mesures ont été prises lors de la collecte de données dans le but de s'assurer qu'un nombre suffisant de sondages étaient obtenus auprès des deux segments cibles. Des cibles ont également été établies afin d'assurer une représentation géographique solide dans l'ensemble du pays.

Pour ce qui est des erreurs non dues à l'échantillonnage, plusieurs mesures ont été prises afin de réduire le biais. Les deux sondages ont eu recours à une technologie de programmation de sondage pour veiller au bon enchaînement des questions ainsi que pour réduire les erreurs d'entrée et de captures des données. Les instruments de sondage en français et en anglais ont fait l'objet d'un test préalable auprès d'un petit nombre de répondants, ce qui a permis de s'assurer que ceux-ci le comprenaient bien et que les données étaient adéquatement recueillies.

En ce qui concerne la couverture, le sondage de recrutement en ligne a été mené à partir d'un échantillonnage aléatoire d'un échantillon solide de numéros de téléphones filaires et cellulaires. Des quotas ont été établis pour les groupes démographiques traditionnellement considérés comme centraux dans les études quantitatives, en l'occurrence le sexe, l'âge et la région/province. Après avoir examiné l'ensemble de données définitif, on a découvert que les jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans) étaient légèrement sous-représentés dans les sondages recueillis. Par conséquent, on a pondéré à la hausse ce segment dans l'ensemble de données définitif afin de s'assurer qu'ils reflétaient la véritable proportion de ce groupe démographique dans la population canadienne adulte. En d'autres termes, l'ensemble de données définitif a été pondéré de manière qu'il se rapproche de la distribution de ces dimensions reflétées dans le recensement 2021 de Statistique Canada. Les mesures de pondération mises en œuvre étaient plutôt mineures, puisque les données recueillies étaient déjà proches de la distribution réelle des adultes du Canada pour ces dimensions démographiques.

Le sondage auprès des PME et des intermédiaires fiscaux a été réalisé avec un groupe de sélection en ligne du public cible, basé sur un échantillonnage aléatoire des dossiers du groupe de sélection pour le public cible, tiré d'un groupe de sélection en ligne réputé et disponible commercialement.

Annexes

Questionnaire de la population générale

novembre 2025

Agence du revenu du Canada Recherche d'entreprise annuelle – 2025 Population générale

INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada mène ce sondage de recherche. **Le groupe-conseil Quorus** a été embauché pour réaliser le sondage. If you prefer to complete the survey in English, please click on ENGLISH above. **[DIRIGER LE RÉPONDANT VERS LA VERSION FRANÇAISE]**. Ce sondage dure environ 15 minutes, s'effectue sur une base volontaire et est entièrement confidentiel. Vos réponses resteront anonymes et les résultats seront communiqués de façon globale. Les résultats du sondage peuvent être utilisés pour des analyses statistiques supplémentaires par l'Agence du revenu du Canada. Ce sondage est conforme aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et d'autres lois pertinentes. Cliquez ici* si vous désirez vérifier son authenticité. Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici**.

*POUR LA PROGRAMMATION

Anglais:

<https://www.canada.ca/en/revenue-agency/services/about-canada-revenue-agency-cra/public-opinion-research-executive-summaries.html>,

Français:

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/recherche-opinion-publique-sommaires.html>]

DG1. Dans quelle province ou territoire habitez-vous ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Colombie-Britannique
- 02 Alberta
- 03 Saskatchewan
- 04 Manitoba
- 05 Ontario
- 06 Québec
- 07 Nouveau-Brunswick
- 08 Nouvelle-Écosse

- 09 Île-du-Prince-Édouard
- 10 Terre-Neuve et Labrador
- 11 Yukon
- 12 Territoires du Nord-Ouest
- 13 Nunavut
- 99 Préfère ne pas répondre – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

DG2. Êtes-vous résident du Canada depuis au moins un an ?

- 01 Oui
- 02 Non – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**
- 99 Préfère ne pas répondre – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

DG3. à quel genre vous identifiez-vous ?

AUTORISER UN SEUL CODE – ASSUREZ QUE L'OBJECTIF DE REPRÉSENTATION ÉQUILIBRÉE DES GENRES EST ATTEINT

- 01 Homme
- 02 Femme
- 03 Autre, veuillez préciser: _____)
- 99 Préfère ne pas répondre

DG4. Pourriez-vous choisir la catégorie d'âge à laquelle vous appartenez ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 18 à 24
- 02 25 à 34
- 03 35 à 49
- 04 50 à 64
- 05 65 ans ou plus
- 99 – Préfère ne pas répondre – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

DG5. [Soft quota 150, minimum 125] Faites-vous partie de la population autochtone du Canada, c'est-à-dire Premières Nations, Métis ou Inuk ? Premières Nations comprend les Indiens avec statut et les Indiens sans statut.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Premières Nations
- 02 Métis
- 03 Inuk/Inuit
- 98 Aucun de ces réponses
- 99 Préfère ne pas répondre

Impressions générales de l'ARC

Merci pour vos réponses. Ce sondage est mené pour aider l'Agence du revenu du Canada à mieux connaître vos expériences.

G1. Pour commencer, comment évalueriez-vous le rendement global du gouvernement du Canada dans son ensemble ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « affreux » et 10 signifie « excellent ».

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 – Affreux
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Excellent
- 99 – Je ne sais pas

Maintenant, nous aimerions que vous pensiez précisément à l'Agence du revenu du Canada. L'Agence du revenu du Canada est l'organisme du gouvernement fédéral responsable, entre autres :

[MANITOBA, SASKATCHEWAN, ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, YUKON, LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST, NUNAVUT : de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS (ou taxe sur les produits et services) et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

[QUÉBEC SEULEMENT : de la perception de l'impôt fédéral sur le revenu et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

[PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET L'ONTARIO : de la perception de l'impôt sur le revenu fédéral, de l'administration de la TPS/TVH et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

Tout au long de ce sondage, nous utiliserons le terme ARC pour désigner l'Agence du revenu du Canada.

G2. Comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « affreux » et 10 signifie « excellent ».

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – Affreux
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Excellent

99 – Je ne sais pas – **PASSEZ À G3**

G2a. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC en donnant une cote de **[RÉPONSE À G2]** sur 10 ?

98 **ZONE DE TEXTE OUVERTE**

99 Je ne sais pas

G3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants sur l'ARC selon vos impressions générales :

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ

[INSTRUCTION DU PROGRAMMATEUR : afficher sous forme de grille]

[Lignes]

- a) **[INDICE DE CONFIANCE]** Je peux faire confiance à l'ARC pour faire ce qui est juste
- b) **[INDICE DE CONFIANCE]** L'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens
- c) **[INDICE DE CONFIANCE]** J'estime que les gens de l'ARC sont dignes de confiance
- d) **[INDICE DE CONFIANCE]** Les gens de l'ARC sont capables de bien faire leur travail
- e) L'ARC facilite le processus de production de mes déclarations de revenus
- f) L'ARC est serviable
- g) L'ARC traite les contribuables équitablement
- h) **[AIPRP]** J'ai confiance que l'ARC traitera mes renseignements personnels de manière appropriée
- i) L'Agence attrape les fraudeurs fiscaux
- j) Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt
- k) J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements personnels en sécurité
- l) J'ai confiance dans la précision des renseignements fiscaux qu'un outil d'intelligence artificielle (IA) de l'ARC fournirait

[colonnes]

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

Expérience vécue auprès de l'ARC – Production de déclaration de revenus

G4. Avez-vous envoyé une déclaration de revenus [QUÉBEC SEULEMENT : fédéral] au cours de la dernière année ? Il s'agit de la déclaration que vous avez produite en 2025 pour les revenus que vous avez gagnés en 2024.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Oui
- 02 Non
- 99 Je ne sais pas

G4a. [SI « OUI » À G4] Avez-vous rempli votre déclaration de revenus la plus récente vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide ? Si vous avez utilisé un logiciel d'impôt, cela est considéré comme remplir par vous-même.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Rempli par vous-même
- 02 Reçu de l'aide
- 99 Je ne sais pas

G4b. [SI « Reçu de l'aide » À G4a] De qui avez-vous reçu de l'aide ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Ami(e)/membre de la famille
- 02 Préparateur professionnel de déclarations de revenus/comptable
- 03 Programme bénévole qui aide les contribuables à remplir leurs déclarations de revenus
- 98 Autre (veuillez préciser) : _____
- 99 Je ne sais pas

G4c. [SI "OUI" AT G4] De quelle façon avez-vous soumis votre déclaration de revenus la plus récente ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Par courrier
- 02 En ligne (avec un logiciel d'impôt, y compris TED et IMPÔTNET)
- 05 D'une autre façon
- 99 Je ne sais pas

G4d. [SI "Rempli par vous-même" À G4a] À quel point est-il probable que vous vous fiez aux réponses générées par l'IA à vos questions fiscales lors de vos recherches en ligne ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10 où 1 signifie « pas du tout probable » et 10 signifie « très probable ».

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – Pas du tout probable
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10 – Très probable
- 99 – Je ne sais pas

G5. [SI « OUI » À G4] Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre expérience la plus récente en matière de déclaration de revenus ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10 où 1 signifie « complètement insatisfait » et 10 signifie « complètement satisfait ».

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – complètement insatisfait
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – complètement satisfait
- 99 – Je ne sais pas

Expérience vécue auprès de l'ARC - Communications

G6. Avez-vous interagi avec l'ARC au cours des 12 derniers mois ? Pensez à toute **interaction directe** que vous avez eue avec l'Agence. Il peut s'agir d'une interaction qui a eu lieu en ligne, par téléphone ou par la poste.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Oui
- 02 Non – **PASSER À G12**
- 99 Je ne sais pas – **PASSER À G12**

G7. De quelle façon avez-vous **le plus récemment** interagi avec l'ARC ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Via le portail fiscal sécurisé Mon dossier de l'ARC
- 02 Par téléphone
- 03 Par télécopieur (fax)
- 04 Par courrier
- 05 En personne
- 06 En visitant les pages d'impôts sur le site web Canada.ca
- 07 Par les plateformes de médias sociaux de l'ARC
- 08 Par les applications mobiles de l'ARC
- 09 Par la fonction de clavardage en ligne de l'ARC
- 98 Une autre méthode (veuillez préciser) : _____
- 99 Je ne sais pas

G8. Veuillez maintenant réfléchir à la raison pour laquelle vous avez interagi avec l'ARC. Votre interaction LA PLUS RÉCENTE était-elle pour... ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

PRÉSENTEZ LES RÉPONSES DE 01 TO 08 ALÉATOIREMENT

ACCEPTÉZ PLUSIEURS RÉPONSES

- 01 Une vérification, un différend ou une révision
- 02 Votre compte en ligne de l'ARC (Mon dossier)
- 03 L'impôt sur le revenu des particuliers (par exemple remplir votre déclaration, obtenir votre remboursement, effectuer un paiement, soumettre des documents exigés par l'ARC , etc.)
- 04 Un compte d'épargne enregistré, comme un compte d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP), un REER, un CELI, etc.
- 05 Allocation canadienne pour enfants
- 06 Crédit d'impôt pour personnes handicapées
- 07 D'autres prestations ou crédits
- 08 Renseignements généraux sur l'impôt
- 98 Un autre raison (veuillez préciser) : _____
- 99 Je ne sais pas

[SI G7 ET G8 = 'Je ne sais pas', PASSER À G12]

G9. Veuillez maintenant indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants par rapport à cette expérience de service, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ». Veuillez indiquer « non applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience de service.

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN CODE PAR ÉNONCÉ

- a) [ISS] Le service offert par l'Agence était facile à accéder
- b) [ISS] Le service de l'ARC a été offert dans les meilleurs délais
- c) [ISS] Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts
- d) [ISS] Les renseignements que j'ai reçus étaient complets
- e) [ISS] Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre
- f) [ISS] Le représentant de l'ARC a pris le temps de comprendre ma situation **[POSER SEULEMENT SI G7=02 'Par téléphone' OU G7=05 'En personne' OU G7=09 'Par la fonction de clavardage en ligne de l'ARC']**
- g) [ISS] Le représentant de l'ARC était professionnel **[POSER SEULEMENT SI G7=02 'Par téléphone' OU G7=05 'En personne' OU G7=09 'Par la fonction de clavardage en ligne de l'ARC']**
- h) [ISS] Le représentant de l'ARC était poli **[POSER SEULEMENT SI G7=02 'Par téléphone' OU G7=05 'En personne' OU G7=09 'Par la fonction de clavardage en ligne de l'ARC']**
- i) L'information était facile à trouver

- 1 – Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Tout à fait en accord
- 98 – Non applicable
- 99 – Je ne sais pas

G10. [SI G6 = 01] Avez-vous obtenu de l'ARC ce dont vous aviez besoin à ce moment-là ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Oui
- 02 Non
- 99 Je ne sais pas

G11. [SI G6=01] Selon votre expérience, diriez-vous que le niveau du service à la clientèle offert par l'ARC est meilleur, à peu près semblable ou pire que le service que vous pourriez recevoir des institutions financières avec lesquelles vous faites affaire ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Meilleur
- 02 À peu près semblable
- 03 Pire
- 99 Je ne sais pas

G12. Je considère l'ARC comme un bon employeur pour un ami ou un membre de ma famille. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

- 1 – Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Tout à fait en accord
- 99 – Je ne sais pas

ÉCHANTILLON FRACTIONNÉ – MODULES DE SERVICE & D'OBSERVATION

Module de service (échantillon fractionné avec l'observation, poser à la moitié)

G15. Si vous aviez un désaccord avec l'ARC au sujet de vos impôts, dans quelle mesure êtes-vous confiant que la situation se réglerait ? Veuillez répondre en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « pas du tout confiant » et 10, que vous êtes « extrêmement confiant ».

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – pas du tout confiant
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – extrêmement confiant
- 99 – Je ne sais pas

G16. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ

- a) L'ARC présume que les contribuables déclarent leurs impôts avec exactitude jusqu'à preuve du contraire.
- b) Lorsque vous communiquez avec l'ARC par téléphone, vous pouvez obtenir le service dans la langue officielle de votre choix, c'est-à-dire le français ou l'anglais.
- c) Vous savez comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels vous avez droit.
- d) Vous vous sentez bien informé sur les services offerts par l'ARC.
- e) L'ARC assume la responsabilité des renseignements écrits qu'elle fournit.
- f) L'ARC est équitable lorsqu'elle décide des déclarations de revenus qu'elle vérifie.
- g) L'ARC offre des services en ligne qui répondent à vos besoins.
- h) L'ARC soutient le fait de rendre les produits gouvernementaux et le service à la clientèle accessibles à tous.

- 1 – Tout à fait en désaccord
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

G17. Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'ARC ? Mon dossier est un service en ligne qui vous permet entre autres de faire le suivi de votre remboursement, de visualiser ou de modifier votre déclaration, de vérifier les versements de vos prestations et de vos crédits, d'afficher votre plafond de cotisation à un REER, de vous inscrire au dépôt direct, et de recevoir du courrier électronique.

AUTORISER UN SEUL CODE

- | | |
|----|----------------|
| 01 | Oui |
| 02 | Non |
| 99 | Je ne sais pas |

G18. [SI G6=01 ET G7=02 ET G17=01] Vous avez indiqué, plus tôt, que votre dernier contact était par téléphone. Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez décidé d'appeler au lieu d'utiliser le portail Mon dossier ?

Veuillez ne pas entrer d'informations permettant de vous identifier personnellement (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car ces informations pourraient être partagées avec le commanditaire de cette recherche.

ZONE DE TEXTE OUVERTE

G20. Veuillez indiquer si vous faites chacune des activités suivantes fréquemment, parfois, rarement ou jamais.

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ

- | | |
|----|--|
| a) | Services bancaires en ligne |
| b) | Faire des achats en ligne |
| c) | Envoyer ou recevoir des transferts d'argent électronique (virements électroniques) |
| d) | Recevoir des factures par voie électronique |
| g) | Effectuer des paiements en ligne |
| h) | Utiliser des outils d'IA générative comme ChatGPT, Grok, Gemini ou d'autres |

- | | |
|----|------------------|
| 01 | – Fréquemment |
| 02 | – Parfois |
| 03 | – Rarement |
| 04 | – Jamais |
| 99 | – Je ne sais pas |

G21. Avez-vous déjà consulté les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements liés aux impôts ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- | | |
|----|----------------|
| 01 | Oui |
| 02 | Non |
| 99 | Je ne sais pas |

G22. [SI G21=01] Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants en ce qui concerne les pages consacrées à l'impôt du site Web Canada.ca ? Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT – AUTORISER UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ

- a) Les renseignements fournis sur les pages consacrées à l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.
- b) Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.
- c) Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'ai besoin.

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

G24. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout un fardeau » et 10 signifie un « énorme fardeau », à quel point est-ce un fardeau pour vous de respecter vos obligations en matière de production de déclarations et de paiement d'impôts ?

AUTORISER UN SEUL CODE

1– Pas du tout un fardeau

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Énorme fardeau

99 – Je ne sais pas

Module d'observation (échantillon fractionné avec le service, poser à la moitié)

G25. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout courante » et 10 signifie « très courante », selon vous, à quel point la fraude fiscale est-elle courante au Canada ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – Pas du tout courante
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Très courante
- 99 – Je ne sais pas

G26. Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada en fait trop, pas assez ou juste assez pour réduire la fraude fiscale ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Pas assez d'efforts
- 02 Juste assez d'efforts
- 03 Trop d'efforts
- 99 Je ne sais pas

G27. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Pas du tout probable » et 10 signifie « Très probable », selon vous, dans quelle mesure les Canadiens qui trichent dans leurs déclarations de revenus sont-ils susceptibles de se faire prendre ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – Pas du tout probable
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Très probable
- 99 – Je ne sais pas

G28. Pensez à une situation où une personne que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Pas du tout probable » et 10 signifie « Très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette personne si... ?

POSER EN ORDRE - AUTORISER UN SEUL CODE

- a) Vous soupçonnez qu'elle pratique la fraude fiscale?
- b) Vous saviez avec certitude qu'elle pratique la fraude fiscale?

- 1 – Pas du tout probable
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Très probable
- 99 – Je ne sais pas

G29. Si vous comparez l'impôt payé par l'ensemble des citoyens aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous qu'ils paient trop d'impôt, juste assez d'impôt ou trop peu d'impôt ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Beaucoup trop
- 02 Un peu trop
- 03 Juste assez
- 04 Trop peu
- 99 Je ne sais pas

G30. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT- AUTORISER UN CODE PAR ÉNONCÉ

- a) La fraude fiscale par les particuliers réduit les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation.
- b) Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale.
- c) Il est acceptable pour quelqu'un de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.
- d) L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables, par les tribunaux d'infractions fiscales.
- e) Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont.
- f) L'Agence est transparente avec le public quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt.
- g) Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des taxes.
- h) Si l'occasion se présentait, la plupart des gens ne déclareraient pas tous leurs revenus pour éviter de payer de l'impôt.

- i) Il est acceptable, pour les particuliers, de payer des produits et services en argent comptant pour éviter de payer la TPS/TVH.
- j) Il est plus facile pour les personnes riches de pratiquer la fraude fiscale que pour les Canadiens de la classe moyenne.
- k) L'ARC s'en prend aux Canadiens de la classe moyenne, mais ferme les yeux sur la fraude des riches contribuables et des sociétés.
- l) Je suis certain(e) de pouvoir faire mes impôts correctement.

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

GRAVITÉ DES TYPES DE FRAUDE

G31. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout un cas de fraude fiscale » et 10 signifie « grave cas de fraude fiscale », quelle cote accorderiez-vous aux comportements suivants ?
PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN CODE PAR ÉNONCÉ

- a) Obtention d'une « aubaine » sur des réparations (maison ou automobile) en échange d'argent comptant
- b) Production de fausses déclarations pour les programmes de prestations
- c) Omission de biens ou de revenus étrangers dans la déclaration, y compris ceux de paradis fiscaux
- d) Non-enregistrement d'une entreprise
- e) Obtention d'un crédit d'impôt pour don de bienfaisance plus élevé que le don en question
- f) Être payé comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu
- i) Ne pas déclarer les revenus ou les profits obtenus par des services ou échanges en ligne (p. ex. location de biens, influenceurs sur les médias sociaux, cryptomonnaie)
- j) Ne pas déclarer le revenu tiré de la vente d'un immeuble de placement

01 – Pas de tout un cas de fraude fiscale

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Grave cas de fraude fiscale

99 – Je ne sais pas

G32. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure est-il important ...

ANCREZ A, PRÉSENTEZ B à E ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN CODE PAR ÉNONCÉ

- a) Pour l'ARC de recouvrer les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir contre de l'argent comptant ?
- b) Pour l'ARC de recouvrer les impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas des biens ou des revenus étrangers imposables ?
- c) Pour l'ARC de recouvrer les impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profits provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies ?
- d) Que l'ARC poursuive des contribuables pour les impôts impayés ?
- e) Que l'ARC communique avec les Canadiens et les informe de leurs obligations fiscales ?

1 – Pas du tout important

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Très important

99 – Je ne sais pas

POSER à TOUS (FIN D'ÉCHANTILLON FRACTIONNÉ)

PROFIL DU RÉPONDANT

Afin de catégoriser les réponses, veuillez répondre à quelques questions sur vous et votre ménage, à des fins strictement statistiques. Soyez assuré(e) que toutes vos réponses resteront entièrement confidentielles.

DG6. Quel niveau de scolarité le plus élevé avez-vous complété ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 8e année ou moins
- 02 Études secondaires non terminées
- 03 Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- 04 Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers
- 05 Collège, CEGEP, ou certificat ou diplôme non universitaire
- 06 Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat
- 07 Baccalauréat
- 08 Grade universitaire supérieur au baccalauréat

99 Préfère ne pas répondre

DG7. Dans quel pays êtes-vous né(e) ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 – Canada

98 – Autre (Veuillez préciser) : _____

99 – Préfère ne pas répondre

DG7a. [SI « AUTRE » A DG7] Depuis combien de temps habitez-vous au Canada? Est-ce depuis... :

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Au moins un an, mais moins de cinq ans

02 Au moins cinq ans, mais moins de 10 ans

03 10 ans ou plus

99 Préfère ne pas répondre

DG8. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Vous êtes :

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Employé à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine

02 Employé à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine

03 Travailleur autonome

04 Sans emploi, mais en recherche d'emploi

05 Étudiant à temps plein

06 Retraité

07 Pas dans la population active (personne au foyer à temps plein, sans emploi ni à la recherche d'un emploi)

98 Autre

99 Préfère ne pas répondre

DG9. Quelle est votre source principale de revenus ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Salaire payé par un employeur

02 Propriétaire d'entreprise ou associé – propriétaire unique

03 Propriétaire d'entreprise ou associé – société

04 Revenus de placements

05 Régime de retraite privé ou caisse de retraite constituée

06 Pension du gouvernement

96 Pension alimentaire versée à un conjoint, à un enfant ou à un parent

97 Aucune source de revenus

98 Autre (veuillez préciser) : _____

99 Préfère ne pas répondre

DG9a. [SI DG9 = 02 OU 03] Diriez-vous que votre revenu d'entreprise approximatif de l'année dernière était de... :

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Moins de 30 000 \$
- 02 De 30 000 \$ à moins de 500 000 \$
- 03 De 500 000 \$ à moins de 1 millions de dollars
- 04 De 1 à moins de 4 millions de dollars
- 05 4 millions de dollars ou plus
- 99 Préfère ne pas répondre

DG10. Laquelle des catégories suivantes représente le mieux le revenu total de votre ménage avant impôts en 2024 ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Moins de 20 000 \$
- 02 De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
- 03 De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
- 04 De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
- 05 De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
- 06 De 100 000 \$ à moins de 120 000 \$
- 07 De 120 000 \$ à moins de 150 000 \$
- 08 150 000 \$ et plus
- 99 Préfère ne pas répondre

DG11. Vous identifiez-vous comme une personne handicapée ? Une personne handicapée est une personne qui déficience à long terme ou récurrente (qui affecte la vision, l'ouïe, la mobilité, la souplesse, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison (comme à l'école, au travail ou dans la collectivité en général).

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Oui
- 02 Non
- 99 Préfère ne pas répondre

DG11a. [SI "OUI" à DG11] Lequel des éléments suivants est lié à votre handicap ?

ACCEPTÉZ PLUSIEURS RÉPONSES

- 01 La vue
- 02 L'ouïe
- 03 La capacité à marcher ou la mobilité
- 04 La dextérité
- 05 La flexibilité
- 06 La douleur
- 07 La capacité d'apprentissage
- 08 Le développement
- 09 La santé mentale
- 10 La mémoire

- 98 Autre (veuillez préciser) : _____
 99 Préfère ne pas répondre

DG12. À laquelle des langues officielles (anglais ou français) vous identifiez-vous et laquelle vous sentez-

DG13. Pourriez-vous nous fournir les trois premiers caractères de votre code postal ?

[FORMAT A1A]

- 01 — — —
 99 Préfère ne pas répondre

WebEndTCH

Voilà qui met fin au sondage effectué pour le compte de l'Agence du revenu du Canada. Dans les mois à venir, le rapport sera accessible par Bibliothèque et Archives Canada. Nous vous remercions beaucoup d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Nous vous en sommes très reconnaissants.

Questionnaire PME / Intermédiaires fiscaux

novembre 2025

Agence du revenu du Canada
Recherche d'entreprise annuelle – 2025
Petits & Moyennes Entreprises et Intermédiaires Fiscaux

INTRODUCTION

Le gouvernement du Canada mène ce sondage de recherche. **Le groupe-conseil Quorus** a été embauché pour réaliser le sondage. If you prefer to complete the survey in English, please click on ENGLISH above. **[DIRIGER LE RÉPONDANT VERS LA VERSION FRANÇAISE]**. Ce sondage dure environ 15 minutes, s'effectue sur une base volontaire et est entièrement confidentiel. Vos réponses resteront anonymes et les résultats seront communiqués de façon globale. Les résultats du sondage peuvent être utilisés pour des analyses statistiques supplémentaires par l'Agence du revenu du Canada. Ce sondage est conforme aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels, la Loi sur l'accès à l'information et d'autres lois pertinentes. Cliquez ici* si vous désirez vérifier son authenticité. Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici**.

***POUR LA PROGRAMMATION**

Anglais:

<https://www.canada.ca/en/revenue-agency/services/about-canada-revenue-agency-cra/public-opinion-research-executive-summaries.html>,

Français:

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/recherche-opinion-publique-sommaires.html>

****POUR LA PROGRAMMATION**

Anglais:

<https://www.quorusconsulting.com/index.php/privacy-policy>

Français:

<https://www.quorusconsulting.com/index.php/fr/politique-de-confidentialite>

DB1. Dans quelle province ou territoire votre entreprise se trouve-t-elle ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Colombie-Britannique
- 02 Alberta
- 03 Saskatchewan
- 04 Manitoba
- 05 Ontario
- 06 Québec
- 07 Nouveau-Brunswick
- 08 Nouvelle-Écosse
- 09 Île-du-Prince-Édouard
- 10 Terre-Neuve et Labrador
- 11 Yukon
- 12 Territoires du Nord-Ouest
- 13 Nunavut
- 14 Emplacements et activités dans plusieurs régions du pays
- 99 Préfère ne pas répondre – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

DB13. Votre emploi implique-t-il de la comptabilité ou de l'assistance fiscale ?

Cochez toutes les réponses qui s'appliquent.

Remarque : Aux fins de cette étude, les petites et moyennes entreprises sont définies comme des sociétés dont le revenu brut annuel est de 250 millions de dollars ou moins.

SELECTIONNER TOUS QUI S'APPLIQUE OPTION 04 EST EXCLUSIF

- 01 Oui, j'offre une assistance comptable ou fiscale aux contribuables individuels. – **QUALIFIE COMME INTERMEDIAIRE FISCAUX**
- 02 Oui, j'offre une assistance comptable ou fiscale pour les petites ou moyennes entreprises.
- 03 Oui, j'offre une assistance comptable ou fiscale pour les grandes entreprises.
- 04 Non - **POURRAIENT QUALIFIER COMME PME. CONTINUER À DB14.**

SI SEULEMENT 03 À DB13 – PASSEZ À L'ÉCRAN FIN

DB13a. [SI 02 À DB13] Votre employeur est-il la seule entreprise à laquelle vous offrez de l'aide comptable ou fiscale ?

- 01 Oui – **SI OPTION 01 À DB13, QUALIFIE COMME INTERMEDIAIRE FISCAUX; SI OPTION 01 N'EST PAS SÉLECTIONNÉ À DB13, POURRAIENT QUALIFIER COMME PME.**
- 02 Non – **QUALIFIE COMME INTERMEDIAIRE FISCAUX.**

DB14. Combien d'employés travaillent pour votre entreprise au Canada, y compris vous-même ? Cela comprend les employés à temps plein, à temps partiel et saisonniers, mais n'inclut pas les employés contractuels ou le travail sous-traité.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 1
- 02 De 2 à 4
- 03 De 5 à 19
- 04 De 20 à 49
- 05 De 50 à 99
- 06 100 ou plus

QUOTAS POUR LES PME

1 employé	250
1 à 4 employés	200
5 à 99 employés	320
100+	30

SI DB13 = 01 OU DB13a = 02 OU [DB13a = 01 ET DB13 = 01] PASSEZ À B1

[POSER DB15 À DB18 À CEUX QUI POSSIBLEMENT QUALIFIENT COMME PME SEULEMENT; UNE RÉPONSE VALIDE EST REQUISE À CES QUESTIONS POUR SE QUALIFIER À L'ÉTUDE]

DB15. [PME SEULEMENT] Quel est votre revenu annuel approximatif ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Moins de 30 000 \$ de dollars
- 02 De 30 000 \$ à moins de 500 000 \$ de dollars
- 03 De 500 000 \$ à moins de 1 millions de dollars
- 04 De 1 à moins de 4 millions de dollars
- 05 De 4 à moins de 10 millions de dollars
- 06 De 10 à moins de 20 millions de dollars
- 07 De 20 à moins de 50 millions de dollars
- 08 De 50 à moins de 250 millions de dollars
- 09 De 250 millions de dollars ou plus – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN – INSÉRER L'ÉCRAN DE TERMINATION**

DB16. [PME SEULEMENT] Votre entreprise est ... ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Une entreprise individuelle
- 02 Une société de personnes
- 03 Une fiducie
- 04 Un organisme de bienfaisance enregistré
- 05 Un organisme à but non lucratif
- 06 Une coopérative
- 07 Une entreprise constituée en société

DB17. [PME SEULEMENT] Dans votre entreprise, prenez-vous des décisions par rapport aux éléments suivants ou y participez-vous directement ? Veuillez choisir tout ce qui s'applique à vous.

ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES

- 01 Questions d'ordre fiscal [**CETTE OPTION DOIT ÊTRE SÉLECTIONNÉE, SINON LE SONDAGE EST TERMINÉ.**]
- 02 Paie
- 03 Préparation de la TPS/TVH
- 04 Comptabilité/Tenue de livres
- 05 Aucune de ces réponses – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

DB18. [PME SEULEMENT] Lequel des choix suivants décrit le mieux votre poste dans l'entreprise ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Président, PDG ou propriétaire
- 02 Directeur financier / Contrôleur
- 03 Comptable
- 04 Gestionnaire ou agent de la paye
- 05 Gestionnaire
- 06 Commis comptable
- 07 Agent financier
- 98 Un autre poste – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**
- 99 Préfère ne pas répondre – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

Créer la variable "TYPE RÉPONDANT"

1 = IF/INTERMÉDIAIRE FISCAL (DB13=01 OU DB13a=02)

2 = PME ([DB13=04 OU [DB13a=01 ET DB13≠01]] ET DB15=01-08 ET DB17=01-04 ET DB18=01-07)

Impressions générales de l'ARC

Merci pour vos réponses. Ce sondage est [**PME:** destiné aux petites et moyennes entreprises] [**IF:** mené auprès des intermédiaires fiscaux] pour aider l'Agence du revenu du Canada à mieux connaître vos expériences.

- B1.** Pour commencer, comment évalueriez-vous le rendement global du gouvernement du Canada dans son ensemble ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « affreux » et 10 signifie « excellent ».

N'AUTORISE QU'UN SEUL CODE

01 – Affreux

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Excellent

99 – Je ne sais pas

- B2.** Maintenant, nous aimerions que vous pensiez précisément à l'Agence du revenu du Canada. Sur une échelle de 1 à 10, quelle cote donnez-vous au rendement global de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ?

AUTORISER UN SEUL CODE

1 – Affreux

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Excellent

99 – Je ne sais pas – **PASSEZ À B3**

B2a. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC en donnant une cote de **[RÉPONSE À B2]** sur 10 ?

98 **ZONE DE TEXTE OUVERTE**

99 Je ne sais pas

B-3. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait en accord, quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants sur l'ARC selon vos impressions générales :

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN SEUL CODE

[INSTRUCTION DU PROGRAMMATEUR : afficher sous forme de grille]

[Lignes]

- a) **[INDICE DE CONFIANCE]** Je peux faire confiance à l'ARC pour faire ce qui est juste
- b) **[INDICE DE CONFIANCE]** L'ARC travaille pour le bien de tous les Canadiens
- c) **[INDICE DE CONFIANCE]** J'estime que les gens de l'ARC sont dignes de confiance
- d) **[INDICE DE CONFIANCE]** Les gens de l'ARC sont capables de bien faire leur travail
- e) L'ARC facilite le processus de production **[PME: de mes déclarations de revenus d'entreprise]** **[IF: des déclarations de revenus des entreprises]**
- f) L'ARC est serviable
- g) L'ARC traite les contribuables équitablement
- h) **[AIPRP]** J'ai confiance que l'ARC traitera **[PME: les renseignements de mon entreprise]** **[IF: les renseignements de mes clients]** de manière appropriée
- i) L'ARC attrape les fraudeurs fiscaux
- j) Les Canadiens peuvent compter sur l'ARC, car elle s'assure que tout le monde paie sa juste part d'impôt
- k) J'ai confiance que l'ARC conservera mes renseignements personnels en sécurité
- l) J'ai confiance dans la précision des renseignements fiscaux qu'un outil d'intelligence artificielle (IA) de l'ARC fournirait

[colonnes]

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

Expérience vécue auprès de l'ARC – Production de déclaration de revenus

B4. [PME SEULEMENT] Lorsque vous produisez des déclarations de revenus des sociétés, votre entreprise :

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 utilise des ressources internes pour préparer les documents de l'impôt
- 02 utilise les services d'un spécialiste en déclarations de revenus de l'extérieur
- 03 utilise une combinaison de services internes et externes
- 99 Je ne sais pas

B4a. [PME SEULEMENT] Qu'en est-il de la planification fiscale ? Votre entreprise...

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 utilise des ressources internes pour la planification fiscale
- 02 utilise un service externe pour la planification fiscale
- 03 utilise une combinaison de services internes et externes
- 99 Je ne sais pas

B5. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre expérience la plus récente en matière de déclaration de revenus ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10 où 1 signifie « complètement insatisfait » et 10 signifie « complètement satisfait ».

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – complètement insatisfait
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – complètement satisfait
- 99 – Je ne sais pas

Expérience vécue auprès de l'ARC - Communications

- B6.** Avez-vous interagi avec l'ARC au cours des 12 derniers mois? Pensez à toute **interaction directe** que vous avez eue avec l'ARC. Il peut s'agir d'une interaction qui a eu lieu en ligne, par téléphone ou par la poste.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Oui
- 02 Non – **PASSER À [SERVICE/L'OBSERVATION: ÉCHANTILLON FRACTIONNÉ]**
- 99 Je ne sais pas – **[SERVICE/L'OBSERVATION: ÉCHANTILLON FRACTIONNÉ]**

- B7.** De quelle façon avez-vous **le plus récemment** interagi avec l'ARC ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Via le portail fiscal sécurisé **[PME : Mon dossier d'entreprise]****[IF : Représenter un client]**
- 02 Par téléphone
- 03 Par télécopieur (fax)
- 04 Par courrier
- 05 En personne
- 06 En visitant les pages d'impôts sur le site web Canada.ca
- 07 Par les plateformes de médias sociaux de l'ARC
- 08 Par les applications mobiles de l'ARC
- 09 Par la fonction de clavardage en ligne de l'ARC
- 10 Une autre méthode : (veuillez préciser : _____)
- 99 Je ne sais pas

- B8.** Veuillez maintenant réfléchir à la raison pour laquelle vous avez interagi avec l'ARC. Votre interaction LA PLUS RÉCENTE était-elle pour... ? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

PRÉSENTEZ LES RÉPONSES DE 01 TO 08 ALÉATOIREMENT

ACCEPTÉZ PLUSIEURS RÉPONSES

- 01 Votre compte en ligne de l'ARC, [**PME** : compte Mon dossier d'entreprise] [**IF** : Représenter un client]
- 02 Une vérification, un différend ou une révision
- 03 L'impôt des entreprises (p. ex., produire une déclaration de revenus, obtenir un remboursement, effectuer un paiement, etc.)
- 04 [**IF SEULEMENT**] Aider un client avec ses impôts personnels (p. ex., produire une déclaration de revenus, obtenir un remboursement, effectuer un paiement, etc.)
- 05 Paie
- 06 TPS/TVH
- 07 [**IF SEULEMENT**] Interagir avec l'ARC au nom d'un organisme de bienfaisance ou une organisation à but non lucratif
- 08 [**IF SEULEMENT**] Interagir avec l'ARC au nom d'une succession ou d'une fiducie
- 09 Renseignements généraux sur l'impôt
- 98 Un autre raison (veuillez préciser) : _____
- 99 Je ne sais pas

[SI B7 ET B8 = 'Je ne sais pas', PASSER À B13]

- B9.** Veuillez maintenant indiquer si vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants par rapport à cette expérience de service, en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord. Veuillez indiquer « non applicable » si un énoncé ne s'applique pas à votre expérience de service.

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN CODE PAR ÉNONCÉ

- a) [**ISS**] Le service offert par l'ARC était facile à accéder
- b) [**ISS**] Le service offert par l'ARC a été offert dans les meilleurs délais
- c) [**ISS**] Les renseignements que j'ai reçus étaient exacts
- d) [**ISS**] Les renseignements que j'ai reçus étaient complets
- e) [**ISS**] Les renseignements que j'ai reçus étaient faciles à comprendre
- f) [**ISS**] Le représentant de l'ARC a pris le temps de comprendre ma situation [**POSER SEULEMENT SI B7=02 'Par téléphone' OU B7=05 'En personne' OU G7=09 'Par la fonction de clavardage en ligne de l'ARC'**]
- g) [**ISS**] Le représentant de l'ARC était professionnel [**POSER SEULEMENT SI B7=02 'Par téléphone' OU B7=05 'En personne' OU G7=09 'Par la fonction de clavardage en ligne de l'ARC'**]
- h) [**ISS**] Le représentant de l'ARC était poli [**POSER SEULEMENT SI B7=02 'Par téléphone' OU B7=05 'En personne' OU G7=09 'Par la fonction de clavardage en ligne de l'ARC'**]

1 - Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

98 – Non applicable

99 – Je ne sais pas

B10. [SI B6 = 01] Avez-vous obtenu de l'ARC ce dont vous aviez besoin à ce moment-là ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne sais pas

B11. [SI B6=01] Selon votre expérience, diriez-vous que le niveau du service à la clientèle offert par l'ARC est meilleur, à peu près semblable ou pire que le service que vous pourriez recevoir des institutions financières avec lesquelles vous faites affaire ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Meilleur

02 À peu près semblable

03 Pire

99 Je ne sais pas

ÉCHANTILLON FRACTIONNÉ – MODULES DE SERVICE & D'OBSERVATION

Module de service (échantillon fractionné avec l'observation, poser à la moitié)

- B13. [PME SEULEMENT] [SI B4 = 02 'SERVICE EXTERNE']** Vous avez indiqué plus tôt que vous avez utilisé un service de préparation de déclarations de revenus externe. Quel serait votre niveau de confiance si on vous demandait de préparer et de soumettre les déclarations pour votre entreprise sans de l'aide externe ? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'auriez « aucune confiance » et 10 signifie que vous auriez « beaucoup de confiance ».

AUTORISER UN SEUL CODE

1 – aucune confiance

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – beaucoup de confiance

99 – Je ne sais pas

- B14.** Vous allez maintenant être présenté avec une liste de situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'ARC. Pour chacune, indiquez comment vous SOUHAITERIEZ recevoir le service ou les renseignements de l'ARC.

[PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT]

- a. Si vous vouliez des renseignements de base, que feriez-vous ?
- b. Si vous aviez besoin de précisions sur des renseignements que l'ARC vous a envoyés, que feriez-vous ?
- c. Si vous aviez besoin d'assistance sur une situation fiscale personnelle [IF : pour un client], comme les impôts dû sur un héritage, que feriez-vous ?

[PRÉSENTEZ LES RÉPONSES DE 01 TO 06 ALÉATOIREMENT; AUTORISER UN SEUL CODE]

- 01 Visiter les pages d'impôts sur le site Web Canada.ca
- 02 Communiquer avec l'ARC par téléphone
- 03 Envoyer une lettre à l'ARC
- 04 Envoyer un courriel à l'ARC
- 05 Communiquer avec l'ARC par l'intermédiaire des médias sociaux
- 06 Communiquer avec l'ARC via leur outil de chat en ligne
- 07 Envoyer une télécopie à l'ARC
- 08 **[PME SEULEMENT]** Demander au conseiller financier ou au comptable de communiquer avec l'ARC
- 98 Autre méthode (veuillez préciser) : _____
- 99 Je ne sais pas

B15. Si vous aviez un désaccord avec l'ARC au sujet [**PME** : de vos impôts d'entreprise][**IF** : des impôts d'un particulier ou d'une entreprise], dans quelle mesure êtes-vous confiant que la situation se réglerait ? Veuillez répondre en utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes pas du tout confiant et 10, que vous êtes extrêmement confiant.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – pas du tout confiant
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – extrêmement confiant
- 99 – Je ne sais pas

B15a. Si vous aviez un désaccord avec l'ARC au sujet [**PME** : de vos impôts d'entreprise] [**IF** : des impôts d'un particulier ou d'une entreprise], dans quelle mesure êtes-vous confiant que le processus serait exécuté de façon équitable ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1 – pas du tout confiant
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – extrêmement confiant
- 99 – Je ne sais pas

B16. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ

- a) L'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude jusqu'à preuve du contraire.
- b) Lorsque vous communiquez avec l'ARC par téléphone, vous pouvez obtenir le service dans la langue officielle de votre choix, c'est-à-dire le français ou l'anglais.
- c) Vous savez comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt [**PME** : auxquels votre entreprise a][**IF** : auxquels vos clients ont] droit.
- d) Vous vous sentez bien informé sur les services offerts par l'ARC.
- e) L'ARC assume la responsabilité des renseignements écrits qu'elle fournit.
- f) L'ARC est équitable lorsqu'elle décide des déclarations de revenus qu'elle vérifie
- g) L'ARC offre des services en ligne qui répondent à vos besoins.
- h) L'ARC soutient le fait de rendre les produits gouvernementaux et le service à la clientèle accessibles à tous.

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

- B17.** Êtes-vous inscrit au service en ligne [**PME:** Mon dossier d'entreprise][**IF:** Représenter un client] de l'ARC ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Oui

02 Non

99 Je ne sais pas

- B18.** [**SI B7=02 ET B17=01**] Vous avez indiqué plus tôt que votre dernier contact était par téléphone. Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez décidé d'appeler au lieu d'utiliser le portail [**PME:** Mon dossier d'entreprise][**IF:** Représenter un client] ?

Veuillez ne pas entrer d'informations permettant de vous identifier personnellement (par exemple, nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale), car ces informations pourraient être partagées avec le commanditaire de cette recherche.

ZONE DE TEXTE OUVERTE

- B19.** [**PME SEULEMENT**] Votre organisation a-t-elle des employés dédiés qui traitent avec l'ARC au nom de votre organisation ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Oui

02 Non

99 Je ne sais pas

B20. [PME SEULEMENT] Veuillez indiquer si votre entreprise fait chacune des activités suivantes fréquemment, parfois, rarement ou jamais.

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ

- a) Services bancaires en ligne
- b) Faire des achats en ligne
- c) Envoyer ou recevoir des transferts d'argent électronique (virements électroniques)
- d) Recevoir des factures par voie électronique
- e) Envoie des factures par voie électronique
- f) Maintient un site Web d'entreprise
- g) Effectuer des paiements en ligne
- h) Utiliser des outils d'IA générative comme ChatGPT, Grok, Gemini ou d'autres

01 – Fréquemment

02 – Parfois

03 - Rarement

04 - Jamais

99 – Je ne sais pas

B21. Avez-vous déjà consulté les pages sur l'impôt du site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements liés aux impôts ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Oui

02 Non

99 Je ne sais pas

B22. [SI B21=01] Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants en ce qui concerne les pages consacrées à l'impôt du site Web Canada.ca ? Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT – AUTORISER UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ

- a) Les renseignements fournis sur les pages consacrées à l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.
- b) Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.
- c) Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

- B23.** En pensant à [**PME** : votre entreprise] [**IF** : vos clients d'entreprise], veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT- AUTORISER UN SEUL CODE PAR ÉNONCÉ

- a) Au cours de la dernière année, j'ai mis moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour remplir les obligations de [**PME** : mon entreprise][**IF** : mes clients d'entreprise] auprès de l'ARC.
- b) L'ARC élabore de nouveaux produits et services qui répondent bien aux impératifs liés aux affaires.
- c) L'ARC prend en considération les besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services.

1 – Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

- B24.** Sur une échelle de 1 à 10, à quel point est-ce un fardeau [**PME** : pour votre entreprise de respecter ses obligations en matière de production de déclarations et de paiement d'impôts][**IF** : pour vous de respecter les obligations en matière de production de déclarations de paiement d'impôts pour vos clients d'entreprises] ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1– Pas du tout un fardeau
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Énorme fardeau
- 99 – Je ne sais pas

Module d'observation (échantillon fractionné avec le service, poser à la moitié)

Les prochaines questions portent sur des enjeux liés à la fraude fiscale dans les déclarations de revenus d'entreprises. Par fraude fiscale, nous voulons dire les **entreprises** qui choisissent délibérément de ne pas déclarer une partie de leurs revenus. Rien dans cette section ne concerne votre entreprise. Nous voulons plutôt connaître votre opinion à ce sujet. Vos réponses n'auront aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ou l'ARC.

- B25.** Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout courante » et 10 signifie « très courante », selon vous, à quel point la fraude fiscale par les entreprises est-elle courante au Canada ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1– Pas du tout courante
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Très courante
- 99 – Je ne sais pas

- B26.** Pensez-vous que l'Agence du revenu du Canada en fait trop, pas assez ou juste assez pour réduire la fraude fiscale par les entreprises ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Pas assez d'efforts
- 02 Juste assez d'efforts
- 03 Trop d'efforts
- 99 Je ne sais pas

- B27.** Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Pas du tout probable » et 10 signifie « Très probable », selon vous, dans quelle mesure les entreprises canadiennes qui trichent dans leurs déclarations de revenus sont-elles susceptibles de se faire prendre ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 1– Pas du tout probable
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Très probable
- 99 – Je ne sais pas

- B28.** Pensez à une situation où une entreprise que vous connaissez pratique peut-être la fraude fiscale. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Pas du tout probable » et 10 signifie « Très probable », quelle est la probabilité que vous dénonciez cette entreprise si... ?

POSER EN ORDRE - AUTORISER UN SEUL CODE

- a) Vous soupçonnez qu'elle pratique la fraude fiscale?
- b) Vous saviez avec certitude qu'elle pratique la fraude fiscale?

1– Pas du tout probable

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Très probable

99 – Je ne sais pas

- B29.** Si vous comparez l'impôt payé par l'ensemble des entreprises canadiennes aux services offerts par les gouvernements, pensez-vous qu'elles paient trop d'impôt, juste assez d'impôt ou trop peu d'impôt ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Beaucoup trop

02 Un peu trop

03 Juste assez

04 Trop peu

99 Je ne sais pas

B30. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT- AUTORISER UN CODE PAR ÉNONCÉ

- a) La fraude fiscale par les entreprises réduit les fonds disponibles pour les services essentiels, notamment les soins de santé et l'éducation.
- b) Les pénalités sont efficaces pour décourager la fraude fiscale.
- c) Il est acceptable pour une entreprise de ne pas déclarer un revenu reçu en argent comptant.
- d) L'ARC devrait publier une liste des personnes reconnues coupables, par les tribunaux d'infractions fiscales.
- e) Les personnes reconnues coupables de fraude fiscale devraient faire face à la même pénalité, peu importe qui elles sont.
- f) L'ARC est transparente avec le public quant à la façon dont elle poursuit ceux qui pourraient devoir de l'impôt.
- g) Il est acceptable que les entreprises demandent aux gens de payer comptant pour des biens et services afin d'éviter de payer des taxes.
- m) Les entreprises qui ne payent pas l'impôt sur tous leurs revenus, ou qui ne perçoivent pas la TPS/TVH, ont un avantage injuste par rapport à celles qui le font.
- n) Il est acceptable que l'ARC utilise des information accessibles au public, comme les médias sociaux, pour aider à repérer les entreprises qui ne paient pas leur juste part d'impôts.

1– Tout à fait en désaccord

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Tout à fait en accord

99 – Je ne sais pas

GRAVITÉ DES TYPES DE FRAUDE

B31. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout un cas de fraude fiscale » et 10 signifie « grave cas de fraude fiscale », quelle cote accorderiez-vous aux comportements suivants ?

PRÉSENTEZ LES ÉNONCÉS ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN CODE PAR ÉNONCÉ

- a) **[IF SEULEMENT]** Obtention d'une « aubaine » sur des réparations (maison ou automobile) en échange d'argent comptant
- b) Production de fausses déclarations pour les programmes de prestations
- c) Omission de biens ou de revenus étrangers dans la déclaration, y compris ceux de paradis fiscaux
- d) Non-enregistrement d'une entreprise
- e) **[PME SEULEMENT]** Obtention d'un crédit d'impôt pour don de bienfaisance plus élevé que le don en question
- f) **[IF SEULEMENT]** Promouvoir un programme de dons de bienfaisance alors que les crédits d'impôt dépassent le montant donné
- g) **[PME SEULEMENT]** Payer des employés en comptant pour éviter les impôts sur les salaires
- h) **[IF SEULEMENT]** Travailler et recevoir une rémunération en comptant pour éviter de payer de l'impôt sur le revenu
- i) Dépenses réclamées en trop

01– Pas de tout un cas de fraude fiscale

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Grave cas de fraude fiscale

99 – Je ne sais pas

B32. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout important » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure est-il important ... ?

ANCREZ A, PRÉSENTEZ B & C ALÉATOIREMENT - AUTORISER UN CODE PAR ÉNONCÉ

- a) Pour l'ARC de recouvrer les impôts impayés lorsque les gens travaillent au noir contre de l'argent comptant ?
- b) Pour l'ARC de recouvrer les impôts impayés lorsque les gens ne déclarent pas des biens ou des revenus étrangers imposables?
- c) Pour l'ARC de recouvrer les impôts impayés lorsque les gens n'ont pas déclaré de profits provenant de l'achat ou de la vente de cryptomonnaies?

1– Pas du tout important

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Très important

99 – Je ne sais pas

POSER À TOUS (FIN D'ÉCHANTILLON FRACTIONNÉ)

PROFIL DU RÉPONDANT

Ces dernières questions seront utilisées à des fins de statistique seulement. Soyez assuré que toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles.

DB3. [PME SEULEMENT] À quel genre vous identifiez-vous ... :

AUTORISER UN SEUL CODE

01 Homme

02 Femme

03 Autre, veuillez préciser: _____)

99 Préfère ne pas répondre

DB4. [PME SEULEMENT] Pourriez-vous choisir la catégorie d'âge à laquelle vous appartenez ?

AUTORISER UN SEUL CODE

01 18 à 24

02 25 à 34

03 35 à 49

04 50 à 64

05 65 ans ou plus

99 – Préfère ne pas répondre

DB19. [PME SEULEMENT] Dans quelle industrie ou quel secteur exploitez-vous votre entreprise ? Si vous êtes actif dans plus d'un secteur, veuillez déterminer le secteur d'activité principal.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Services d'hébergement et de restauration
- 02 Administratif et de soutien
- 03 Agriculture, foresterie, pêche et chasse
- 04 Arts, spectacles et loisirs
- 05 Construction
- 06 Services d'enseignement
- 07 Finance et assurance
- 08 Soins de santé et assistance sociale
- 09 Gestion de sociétés et d'entreprises
- 10 Fabrication
- 11 Extraction minière, pétrolière et gazière
- 12 Services professionnels, scientifiques et techniques
- 13 Administration publique
- 14 Services immobiliers et services de location et de location à bail
- 15 Organisme de bienfaisance enregistré
- 16 Commerce de détail
- 17 Transport et entreposage
- 18 Services publics
- 19 Services de gestion des déchets et d'assainissement
- 20 Commerce de gros
- 21 Industrie de l'information et industrie culturelle
- 98 Autre secteur : veuillez préciser votre secteur **[ZONE DE TEXTE OUVERTE : _____]**
- 99 Préfère ne pas répondre

DB20.[IF SEULEMENT – SI DB13=02] Quels types de tâches fiscales votre entreprise fait-elle pour le compte de vos clients qui sont des petites entreprises ? Veuillez indiquer tout ce qui s'applique à vous.

ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES

- 01 – Comptabilité
- 02 – Paie
- 03 – Préparation de déclarations
- 04 – Tenue de livres
- 98 – Autre type de tâches : veuillez préciser **[ZONE DE TEXTE OUVERTE : _____]**
- 99 – Préfère ne pas répondre

DB21. Depuis combien de temps votre entreprise mène-t-elle ses activités ?

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 – Moins d'un an
- 02 – 1 à 2 ans
- 03 – 3 à 5 ans
- 04 – 6 à 10 ans
- 05 – Plus de 10 ans
- 99 – Préfère ne pas répondre

DB5. [PME SEULEMENT] Faites-vous partie de la population autochtone, c'est-à-dire Premières Nations, Métis ou Inuk (Inuit) ? Premières Nations comprend les Indiens avec statut et les Indiens sans statut.

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Premières Nations
- 02 Métis
- 03 Inuk/Inuit
- 98 Aucun de ces réponses
- 99 Préfère ne pas répondre

DB11. [PME SEULEMENT] Vous identifiez-vous comme une personne handicapée ? Une personne handicapée est une personne qui déficience à long terme ou récurrente (qui affecte la vision, l'ouïe, la mobilité, la souplesse, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur de la maison (comme à l'école, au travail ou dans la collectivité en général).

AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Oui
- 02 Non
- 99 Préfère ne pas répondre

DB11a. [SI “OUI” À DB11] Lequel des éléments suivants est lié à votre handicap ?
ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES

- 01 La vue
- 02 L’ouïe
- 03 La capacité à marcher ou la mobilité
- 04 La dextérité
- 05 La flexibilité
- 06 La douleur
- 07 La capacité d'apprentissage
- 08 Le développement
- 09 La santé mentale
- 10 La mémoire
- 98 Autre (veuillez préciser) : _____
- 99 Préfère ne pas répondre

DB12. À laquelle des deux langues officielles (anglais ou français) souhaitez-vous traiter vos affaires d’entreprise ?
AUTORISER UN SEUL CODE

- 01 Anglais
- 02 Français
- 99 Préfère ne pas répondre

Voilà qui met fin au sondage effectué pour le compte de l’Agence du revenu du Canada. Dans les mois à venir, le rapport sera accessible par Bibliothèque et Archives Canada. Nous vous remercions beaucoup d’avoir pris le temps de répondre au sondage. Nous vous en sommes très reconnaissants.