

## Recherche qualitative et quantitative Recherche d'entreprise annuelle de 2016 Sommaire (recherche qualitative)

Numéro du contrat : 46558-171473/001/CY  
Date initiale du contrat : 2016-07-07  
Numéro de ROP : POR 017-16  
Date de fin du travail sur le terrain : 3 août 2016

*Préparé pour :*  
Agence du revenu du Canada

**PRÉPARÉ PAR:**  
GROUPE ENVIRONICS RESEARCH

Octobre 2016

*This document is also available in English.*

Pour plus d'information sur le présent rapport :  
[media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca)

## Sommaire exécutif

### Contexte et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a confié au groupe Environics Research le mandat de mener son exercice de recherche d'entreprise annuelle. Il s'agit d'évaluer un certain nombre de facteurs, dont la confiance et la satisfaction à son endroit, et contextualiser d'autres renseignements qui lui ont été fournis. L'ARC s'appuiera sur les constatations figurant au présent rapport pour rédiger le Rapport annuel au Parlement, mener des exercices de planification stratégique et réaliser une analyse de l'opinion publique à l'interne. Le rapport étayera par ailleurs d'autres initiatives d'établissement de rapports d'entreprise, notamment le Cadre de surveillance du Conseil de direction et les rapports annuels du commissaire à l'intention des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Plus précisément, l'ARC souhaitait obtenir de l'information sur les sujets suivants :

- Perceptions générales de l'ARC;
- expérience de la production des déclarations de revenus;
- perceptions des contacts et des rapports avec l'ARC;
- moyens de communication.

### Méthodologie

#### Phase qualitative

Environics Research a animé une série de 12 groupes de discussion constitués de membres du grand public, de décideurs de petites ou moyennes entreprises (PME) et d'intermédiaires fiscaux entre le 25 juillet et le 3 août 2016. Quatre séances ont été tenues dans chacune de ces villes : Toronto (région du Grand Toronto), Calgary et Montréal. À chaque endroit, on a tenu deux séances avec le grand public, une avec les décideurs de PME et une avec les intermédiaires fiscaux. Huit séances se sont déroulées en anglais et quatre, en français. Voici les dates, heures et lieux des séances :

Date et heure	Composition du groupe
25 juillet, 17 h 30 (HAE)	Revenu faible ou moyen – Mississauga, Ontario
25 juillet, 20 h (HAE)	Revenu élevé – Mississauga, Ontario
26 juillet, 17 h 30 (HAE)	Décideurs de PME – Toronto, Ontario
26 juillet, 19 h 30 (HAE)	Intermédiaires fiscaux – Toronto, Ontario
27 juillet, 17 h 30 (HNR)	Revenu faible ou moyen – Calgary, Alberta
27 juillet, 19 h 30 (HNR)	Revenu élevé – Calgary, Alberta
28 juillet, 17 h 30 (HNR)	Décideurs de PME – Calgary, Alberta
28 juillet, 19 h 30 (HNR)	Intermédiaires fiscaux – Calgary, Alberta
2 août, 17 h 30 (HAE)	Revenu faible ou moyen – Montréal, Québec
2 août, 19 h 30 (HAE)	Revenu élevé – Montréal, Québec
3 août, 17 h 30 (HAE)	Décideurs de PME – Montréal, Québec
3 août, 19 h 30 (HAE)	Intermédiaires fiscaux – Montréal, Québec

Les séances des groupes de discussion duraient environ 120 minutes. Celles avec le grand public réunissaient de 8 à 10 participants (10 personnes avaient été recrutées pour chaque groupe), tandis que celles avec les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux comptaient de 7 à 8 participants (8 personnes avaient été recrutées pour chaque groupe).

On a recruté les participants en utilisant la composition aléatoire et la base de données des Canadiens ayant accepté de participer à des groupes de discussion. Pour mener son travail de recherche qualitative, Environics Research a respecté toutes les normes applicables de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et du gouvernement du Canada. La société a remis une compensation à chaque participant en guise de remerciement. Les membres du grand public ont donc reçu 100 \$, les décideurs de PME, 175 \$ et les intermédiaires fiscaux, 150 \$. Toutes les séances ont été enregistrées sur bande sonore et vidéo.

**Énoncé des limites :** La recherche qualitative jette un regard sur la diversité des opinions présentes au sein d'une population, plutôt que sur la pondération de ces opinions, ce que mesurerait une étude quantitative. Les résultats de ce type de recherche devraient être considérés comme étant indicatifs plutôt que comme permettant l'extrapolation.

### Phase quantitative

Environics Research a réalisé un sondage téléphonique auprès de 1 600 résidents adultes du Canada, entre le 15 juillet et le 1<sup>er</sup> août 2016. Un sondage de cette ampleur produit des résultats pouvant être considérés comme étant exacts selon une marge d'erreur de  $\pm 2,45\%$ , 19 fois sur 20. La marge d'erreur augmente pour certains sous-groupes de la population. Environics Research a stratifié l'échantillon par région afin de permettre une couverture significative des régions à faible densité démographique.

Région	Taille de l'échantillon :	Marge d'erreur :
Canada atlantique	175	$\pm 7,4$
Québec	375	$\pm 5,1$
Ontario	525	$\pm 4,3$
Prairies/T.N.-O./Nunavut	127	$\pm 8,7$
Alberta	198	$\pm 7,0$
C.-B./Yukon	200	$\pm 6,9$
CANADA	1 600	$\pm 2,45$

\*Les marges d'erreur sont exprimées en pourcentage, selon un niveau de confiance de 95 %.

De plus, Environics Research a réalisé un sondage en ligne auprès de 300 décideurs de PME et de 300 intermédiaires fiscaux. Les sources suivantes ont été utilisées :

- Intermédiaire fiscal : Une personne qui travaille avec des clients de petites entreprises (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.
- Décideur de PME : Une personne qui participe à la prise de décisions en lien avec l'impôt, la paie, la taxe sur les produits et services (TPS)/taxe de vente harmonisée (TVH) ou la tenue des comptes au sein d'une PME (moins de 100 employés). Les titres de poste retenus étaient les suivants :

- Président, PDG ou propriétaire
- Directeur financier/contrôleur
- Comptable :
- Agent de la paye
- Gestionnaire
- Commis comptable
- Agent financier

Environics Research a obtenu l'échantillon d'entreprises auprès de nos partenaires de confiance, à savoir Vision Critical et Asking Canadians. Comme il s'agissait d'une enquête par panel en ligne, qui visait un échantillon non probabiliste, aucune marge d'erreur ne peut être appliquée aux résultats.

## Coût des matériaux

Cette recherche s'est élevée à 158 040,70 \$ (TVH comprise).

## Rapport

Le présent rapport contient un résumé des principales constatations et conclusions, puis une analyse détaillée des constatations des groupes de discussion. Quant aux annexes, elles fournissent des détails sur la méthodologie de recherche, le guide de recrutement et le guide de l'animateur. Les constatations découlant de la recherche quantitative sont présentées dans un document distinct. Est également présenté dans un document distinct un ensemble de « tableaux des bannières » détaillés qui fournissent les résultats pour toutes les questions par segment de population, selon les régions et les groupes démographiques définis.

**Utilisation des constatations de la recherche** L'ARC s'appuiera sur les constatations figurant au présent rapport pour rédiger le Rapport annuel au Parlement, mener des exercices de planification stratégique et réaliser une analyse de l'opinion publique à l'interne. Le rapport étayera par ailleurs d'autres initiatives d'établissement de rapports d'entreprise, notamment le Cadre de surveillance du Conseil de direction et les rapports annuels du commissaire à l'intention des gouvernements provinciaux et territoriaux.

## Principales constatations – phase qualitative : grand public

Le grand public a des points de vue différents à l'égard de l'Agence, et ceux-ci sont principalement influencés par ses interactions avec l'ARC. Les personnes qui ont exprimé des impressions positives fondaient largement leur opinion sur la qualité du service à la clientèle. Cela indique que l'importance accordée récemment à cet aspect produira sans doute un effet positif sur les clients.

Les impressions négatives s'expliquent principalement par deux facteurs : les interactions personnelles avec l'ARC et l'attitude quant aux organismes gouvernementaux en général. Les gens ont fondé leur opinion sur le fait qu'ils n'obtenaient de l'information uniforme dans un délai satisfaisant ou lors de la communication initiale. En ce qui concerne les organismes gouvernementaux en général, le scepticisme visait l'ensemble du gouvernement de sorte que l'ARC n'était pas directement en cause.

Sans égard à l'opinion globale des participants relativement à l'ARC, certains domaines étaient généralement perçus de façon positive, ce qui indique qu'on a pu dégager des cas de réussite à partir de points de vue globaux. Parmi ces domaines, citons l'efficacité perçue du versement des remboursements d'impôt ainsi que l'important travail de transition vers les déclarations de revenus en ligne. La production par voie électronique et les services en ligne sont très couramment utilisés pour produire des déclarations de revenus et sont considérés comme étant une amélioration significative par rapport à la production en format papier. Les logiciels sont grandement appréciés puisqu'ils facilitent la préparation des déclarations de revenus. Même si les participants reconnaissent que l'ARC ne crée pas ces programmes, les effets positifs de ceux-ci influent sur l'opinion qu'ils ont de l'ARC.

Le service *Mon dossier* est un autre ajout en ligne qui s'avère positif. Environ la moitié des participants des groupes de discussion connaissaient ce service et ont exprimé des opinions positives à son égard. De nombreux participants ont dit aimer avoir la possibilité de consulter leurs dossiers d'impôt et avis d'imposition en un tour de main, sans avoir à communiquer avec l'ARC ou à éplucher de vieux dossiers.

En revanche, il existe des aspects qui, de l'avis de la grande majorité des participants, pourraient être améliorés, et ils sont principalement liés à l'accès aux services. Communiquer avec l'ARC par téléphone est l'irritant le plus fréquemment mentionné par les participants et celui auquel la majorité d'entre eux ont été le plus souvent confrontés. La majorité des participants disent qu'ils ont dû appeler à de multiples reprises avant d'être mis en attente pour parler à quelqu'un. Dans la plupart des cas, les participants sont capables de dissocier le service à la clientèle qu'ils reçoivent lorsqu'ils parlent à quelqu'un de la frustration qu'ils ressentent lorsqu'ils n'arrivent pas à joindre l'ARC. Cependant, il est clair d'après les constatations des séances qu'il s'agit d'un problème très répandu.

Une partie de ce problème peut être attribuable au besoin constant de communiquer avec l'ARC alors que l'information nécessaire se trouve sur le site Web. On a couramment mentionné qu'on se sert du site Web pour la collecte d'information initiale et qu'on appelle l'ARC par la suite afin de valider l'information trouvée, la seule exception étant la recherche d'un formulaire précis. Cela suggère que même si l'information peut être accessible et disponible sur le site Web de l'ARC, les utilisateurs sont incapables de se fier uniquement à elle. Il existe plutôt une nette préférence pour confirmer de nouveau l'information trouvée sur le site Web directement auprès de l'ARC.

En ce qui concerne le site Web de l'ARC, les participants ont souvent de la difficulté à y trouver l'information précise dont ils ont besoin. Bon nombre d'entre eux trouvent le site Web exhaustif, ce qui en soit crée quelques difficultés. Comme on l'a mentionné ci-dessus, la recherche de formulaires est une tâche courante qu'on peut

aisément réaliser sur le site Web de l'ARC. Cependant, la recherche de renseignements précis demande plus d'efforts. Par conséquent, de nombreuses personnes appellent l'ARC pour qu'elle réponde à leurs questions.

En général, les constatations découlant des séances avec le grand public étaient neutres ou positives. Les participants reconnaissent que l'ARC est relativement efficace et semble prêter une plus grande attention au service à la clientèle. Cependant, il existe des points d'irritation évidents en ce qui concerne la communication avec l'ARC de façon efficace pour avoir des réponses à ses questions.

## Principales constatations – phase qualitative : décideurs de PME et intermédiaires fiscaux

En général, ces groupes ont exprimé des opinions partagées qui, encore une fois, concernaient les interactions avec l'ARC. Les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux ont aussi exprimé des opinions divergentes. Lors de ces séances, les décideurs de PME comme les intermédiaires fiscaux étaient plus aptes à exprimer des opinions favorables à l'endroit de l'ARC, sûrement en raison de l'augmentation des interactions avec celle-ci. Contrairement au grand public, ces deux groupes ont établi des comparaisons avec les autres organisations gouvernementales, ce qui a un effet positif sur l'ARC puisqu'ils considèrent qu'elle est plus efficace que ces organisations, une opinion exprimée principalement à Calgary et à Montréal.

Les **décideurs de PME**, par rapport aux intermédiaires fiscaux, sont un peu moins positifs dans leurs impressions au sujet de l'ARC. Certains sont d'avis qu'il est difficile de traiter avec l'ARC et la considèrent bagarreuse dans certaines instances. En revanche, d'autres décideurs de PME disent entretenir des interactions positives avec l'ARC, et il semble qu'ils se fondent sur ces interactions pour évaluer l'ARC dans son ensemble.

Les **intermédiaires fiscaux**, qui, de loin, interagissent le plus avec l'ARC, sont plutôt positifs dans leurs impressions au sujet de l'ARC, sous certaines réserves. Pour eux, il semble exister une compréhension que le régime fiscal en général est compliqué et exhaustif, et qu'il continue de prendre de l'expansion. Par conséquent, il subit des changements de façon régulière, ce qui fait qu'il est parfois difficile de se tenir à jour.

Les décideurs de PME comme les intermédiaires fiscaux sont pratiquement unanimes quant au fait que la transition de l'ARC vers un plus grand nombre de services en ligne a un effet positif et que ceux-ci constituent un domaine dans lequel l'ARC est efficace. Pour les intermédiaires fiscaux en particulier, les services en ligne les aident à mieux gérer leurs dossiers avec les clients et leur permettent d'accéder à de l'information facilement accessible sans qu'ils aient à communiquer avec l'ARC. Le formulaire RC59 et l'outil *Représenter un client* sont deux nouveaux ajouts de l'Agence qui sont couramment appréciés. Les outils *Mon dossier* et *Mon dossier d'entreprise* ont été très bien accueillis eux aussi, et leur utilisation donne généralement des impressions positives.

Cela dit, les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux souhaiteraient qu'on améliore l'accès à l'information et offre plus de services en ligne. Les formulaires de versement en particulier représentent un point d'irritation, et la majorité des intermédiaires fiscaux aimeraient pouvoir les obtenir en ligne.

Les participants des deux publics ont signalé deux éléments clés en lien avec le service à la clientèle qui, de leur avis, devraient être améliorés par l'ARC. Le premier de ces éléments est l'uniformité dans l'information qu'elle lui fournit. Plusieurs participants ont fourni des exemples où l'information qui leur a été fournie par les centres d'appels de l'ARC n'était pas uniforme, ce qui dépendait grandement de la personne avec qui ils discutaient. Même s'ils ont constaté quelques efforts menés à cet égard, cet élément devrait toujours être amélioré par

l'Agence. De plus, comme c'est le cas avec le grand public, l'entrée en contact avec un représentant de l'ARC continue de constituer un problème majeur, surtout pour les intermédiaires fiscaux. Ce sont eux qui interagissent le plus activement avec l'ARC et qui prennent le plus rapidement connaissance des changements perçus apportés au niveau des services.

Le processus de vérification pose lui aussi quelques problèmes pour les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux, et ce, sur le plan du processus lui-même. Bien qu'ils reconnaissent que les vérifications « font partie du régime », ils ont l'impression que les vérificateurs ne sont pas toujours affectés à des entreprises avec lesquelles ils concordent, ce qui crée un sentiment que les vérificateurs ne sont pas aussi compétents qu'ils devraient l'être. De plus, l'avis général est que le processus lui-même est long et laborieux, en raison du manque perçu de pouvoir décisionnel que les vérificateurs peuvent exercer sur place. Par conséquent, les participants considèrent ce problème comme étant un point d'irritation.

## **Déclaration de neutralité politique et coordonnées**

À titre de cadre supérieur du Groupe de recherche Environics, je certifie par la présente que les livrables respectent pleinement les exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique de communications du gouvernement du Canada et la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, les livrables ne renferment aucune référence aux intentions de vote, aux préférences de parti politique, à la cote de popularité ou aux indices de rendement d'un parti politique ou de son chef.

Megan Tam  
Vice-présidente, Affaires publiques  
Environics Research Group  
[megan.tam@environics.ca](mailto:megan.tam@environics.ca)  
(613) 699-8905

**Nom du fournisseur :** Environics Research Group  
**Numéro de contrat SPAC :** 46558-171473/001/CY  
**Date du contrat original :** 2016-07-07

Pour plus ample informé, communiquez avec Agence du revenu du Canada à [por-rop@cra-arc.gc.ca](mailto:por-rop@cra-arc.gc.ca)