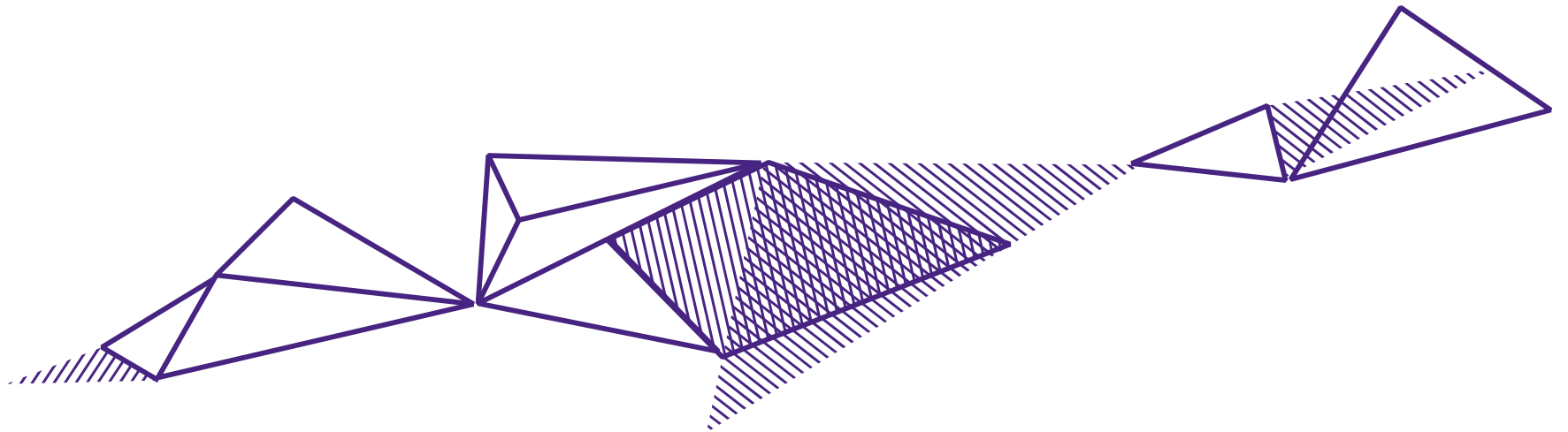


ARC

Sondage d'entreprise annuel de 2016
Entreprises et intermédiaires fiscaux

OCTOBRE 2016



OBJECTIFS

L'ARC a besoin de données sur les enjeux qui touchent l'ensemble de ses activités pour connaître le contexte de l'opinion publique, ce qui lui permettra d'orienter :

- la planification stratégique et l'établissement de rapports
- l'adaptation des communications de l'Agence

Le sondage a été conçu en fonction du grand public, des décideurs du milieu des affaires et des intermédiaires fiscaux, et mené auprès de ceux-ci afin d'évaluer :

- les impressions générales de l'ARC
- l'expérience de la production des déclarations de revenus
- les perceptions des communications avec l'ARC
- les moyens de communication
- les données démographiques

MÉTHODOLOGIE

- 303 sondages en ligne menés auprès de décideurs du milieu des affaires
- 300 sondages en ligne menés auprès d'intermédiaires fiscaux
- Menés entre le 15 juillet et le 2 août 2016
- Ce rapport présente les résultats du sondage mené auprès d'intermédiaires fiscaux et de décideurs du milieu des affaires
 - Les constatations découlant du sondage auprès du grand public sont présentées séparément

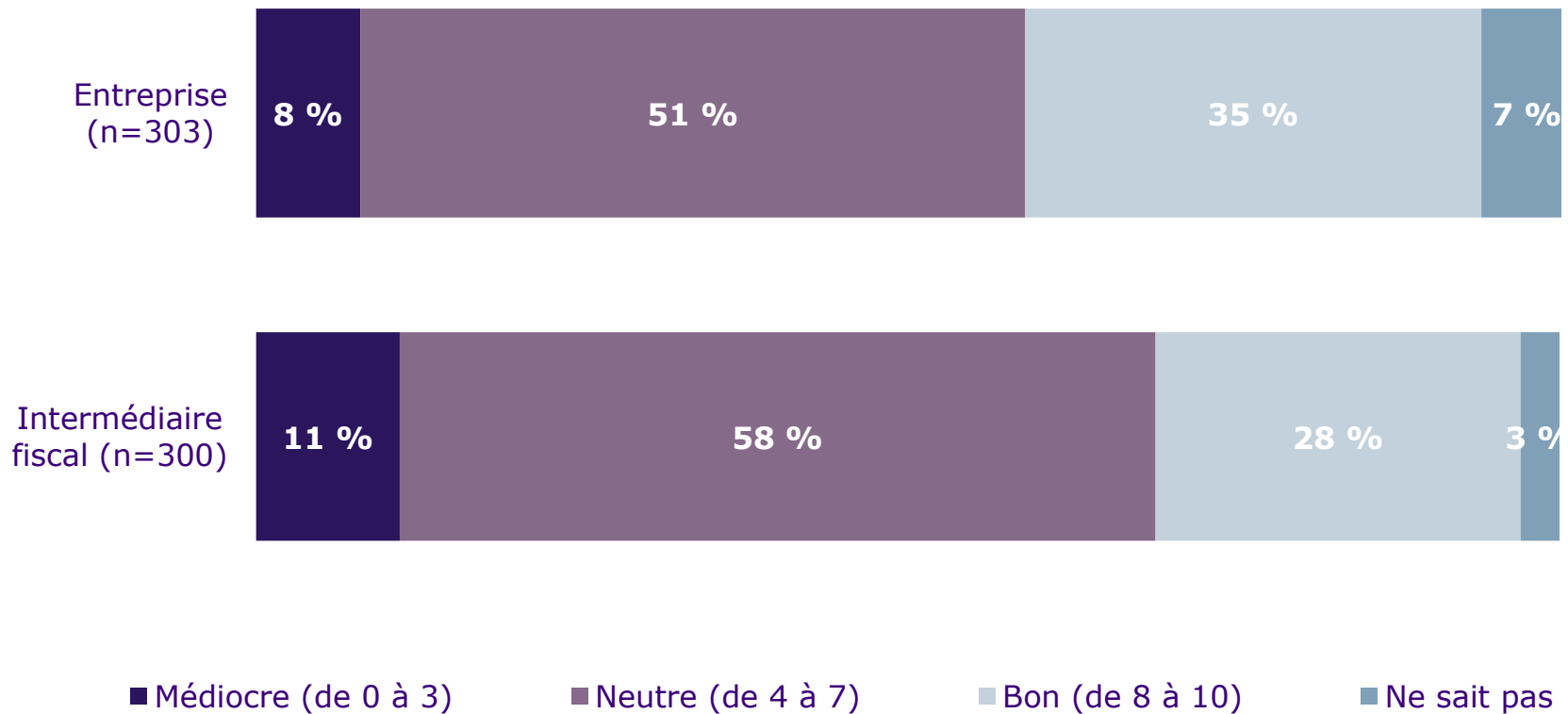


Impressions générales de l'ARC

RENDEMENT GLOBAL DE L'ARC

QB1 Quelle cote donnez-vous au rendement global de l'ARC? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « affreux » et 10, « excellent ».

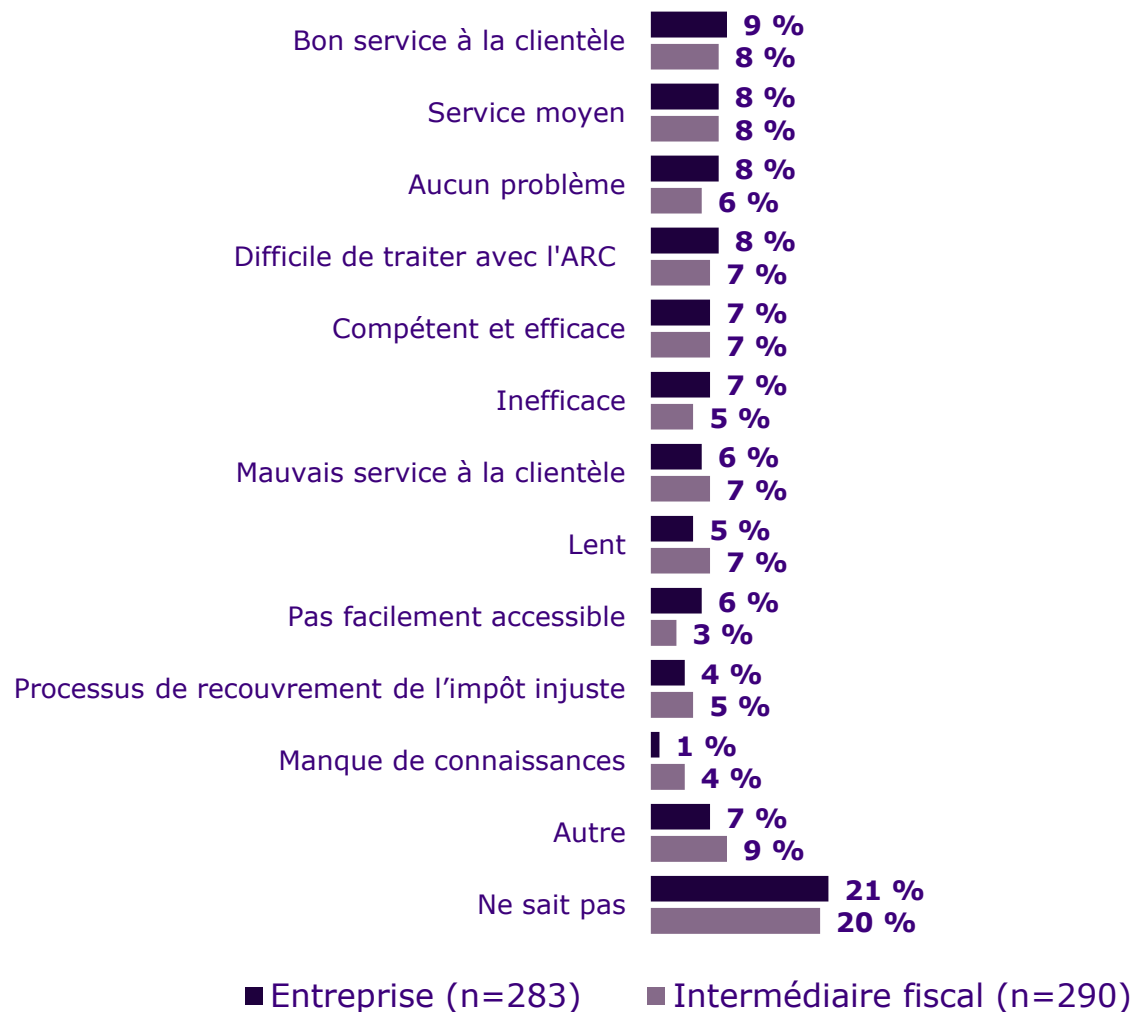
Base : Tous les répondants



MOTIFS JUSTIFIANT LA COTE DE RENDEMENT

QB2 Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'ARC en donnant une cote de (cote) sur 10?

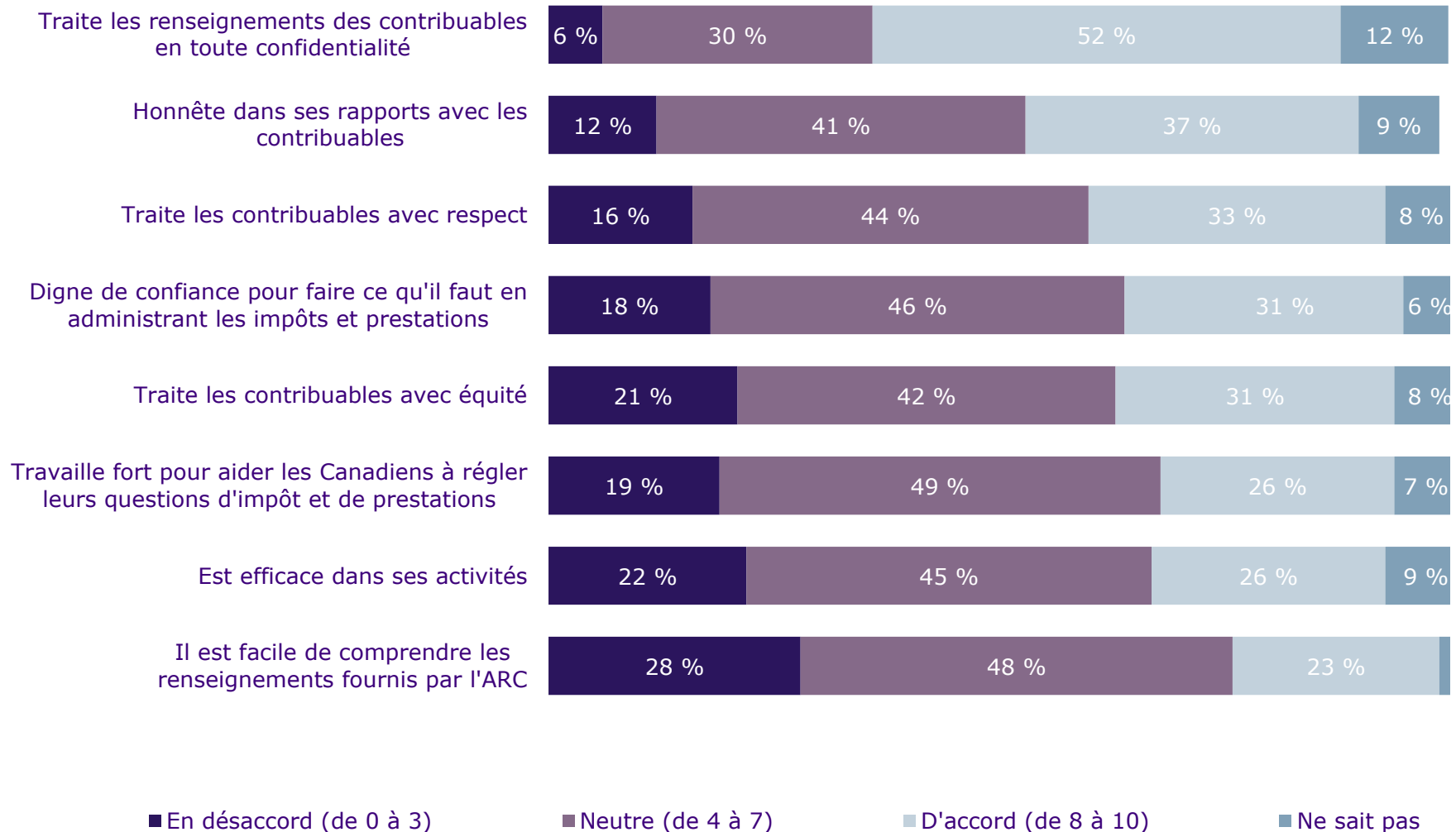
Base : Répondants ayant fourni une réponse valide à QB1



EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : ENTREPRISES

QB3 J'aimerais maintenant que vous évaluez l'ARC sur une série d'énoncés. Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait.

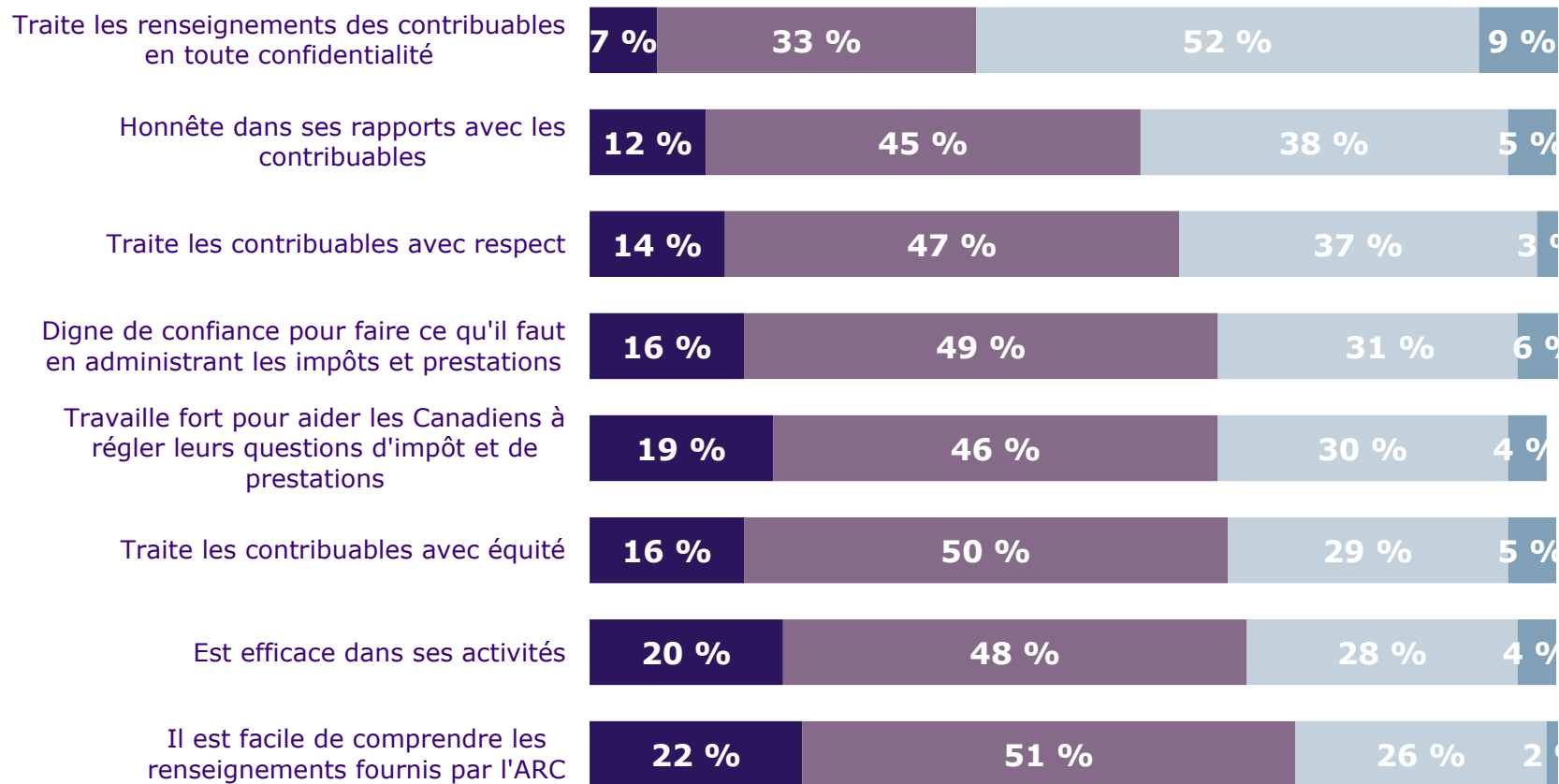
Base : Tous les répondants (n=303)



EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

QB3 J'aimerais maintenant que vous évaluez l'ARC sur une série d'énoncés. Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait.

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n=300)



■ En désaccord (de 0 à 3) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ D'accord (de 8 à 10) ■ Ne sait pas



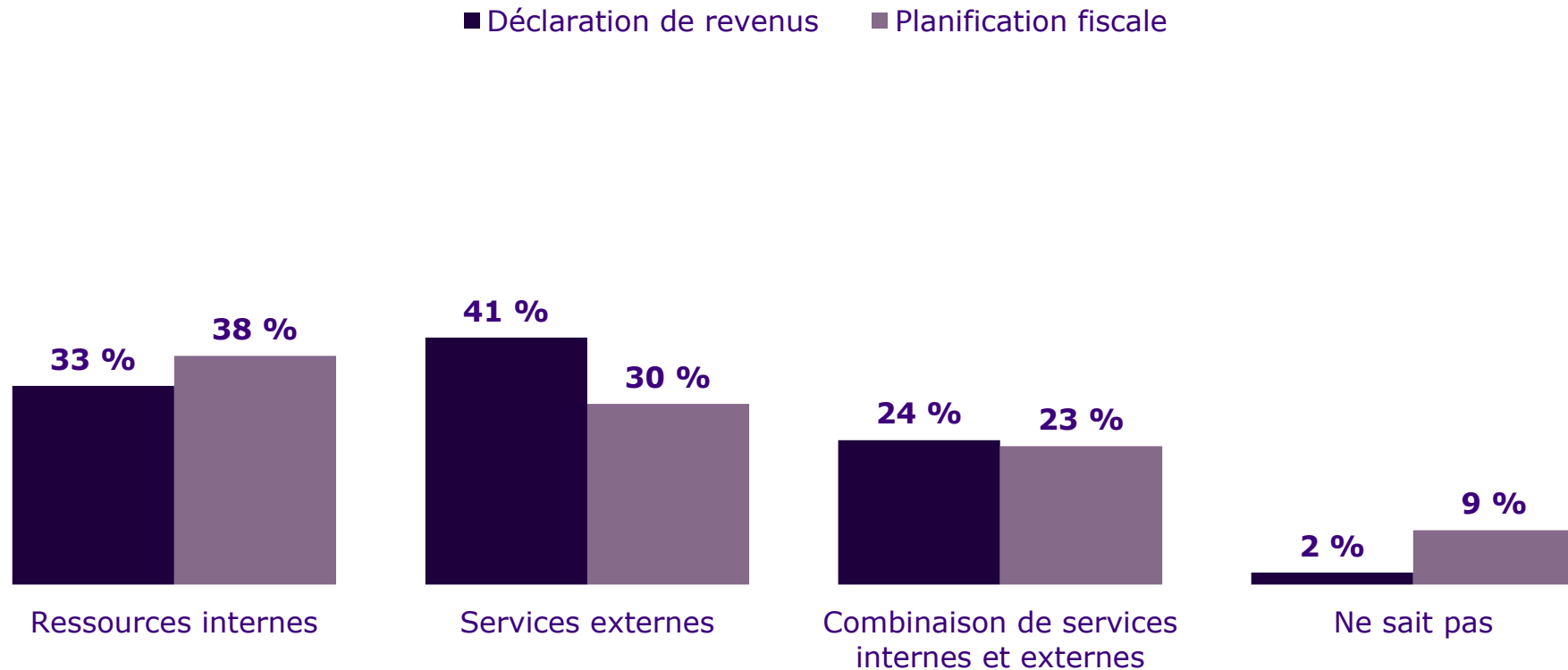
Production des déclarations de revenus et planification

RESSOURCES UTILISÉES POUR LA PLANIFICATION FISCALE ET LES DÉCLARATIONS

QC1 Lorsque vous produisez des déclarations de revenus des entreprises, votre entreprise utilise :

QC2 Qu'en est-il de la planification fiscale? Votre entreprise utilise...

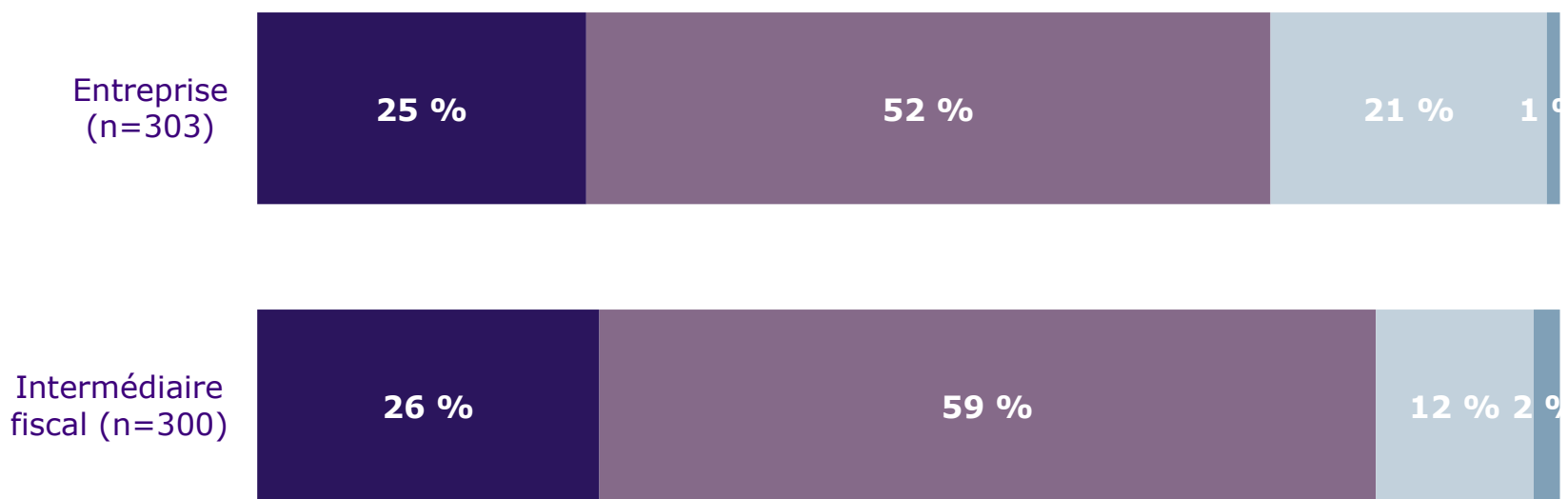
Base : Tous les répondants (n=303)



FARDEAU DE LA PAPERASSE

QMS1 Sur une échelle de 0 à 10, à quel point la paperasserie de l'ARC est-elle un fardeau pour votre entreprise?

Base : Tous les répondants

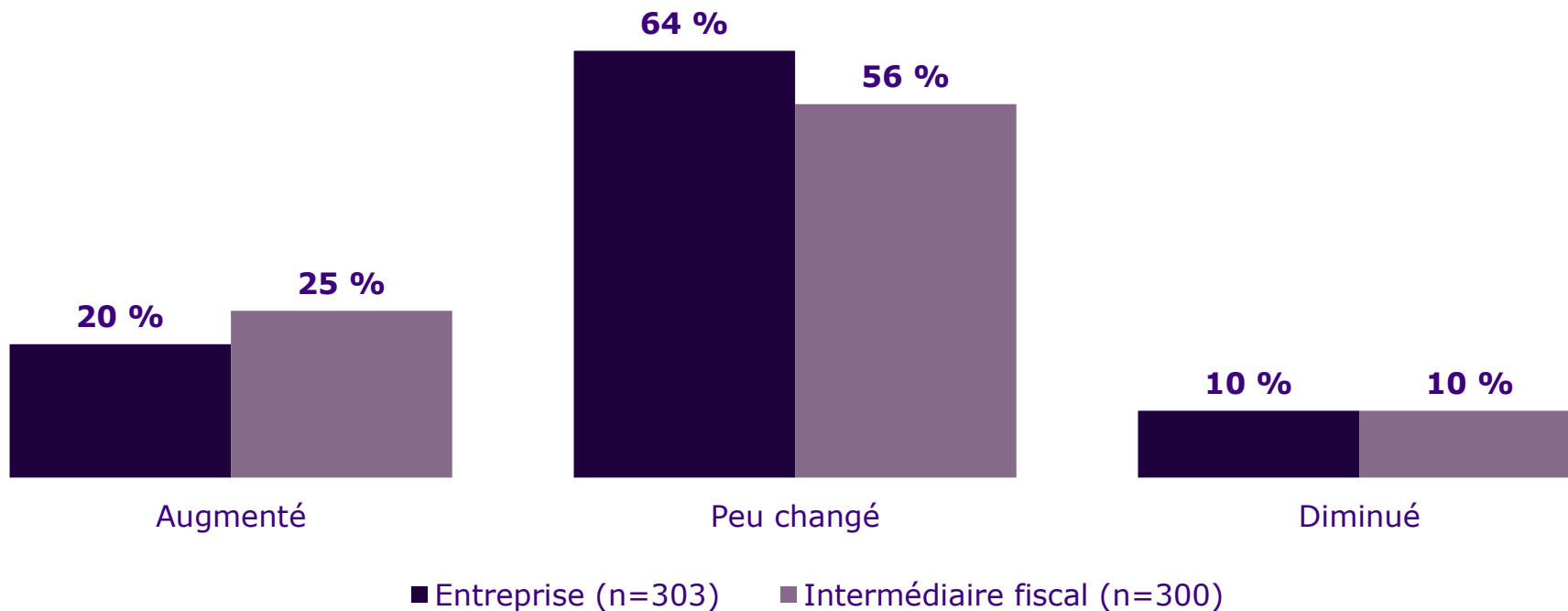


■ Fardeau (de 8 à 10) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ Pas un fardeau (de 0 à 3) ■ Ne sait pas

PERCEPTION DU FARDEAU DE LA PAPERASSE

QMS2 Au cours des deux dernières années, croyez-vous que le fardeau de la paperasserie de l'ARC a :

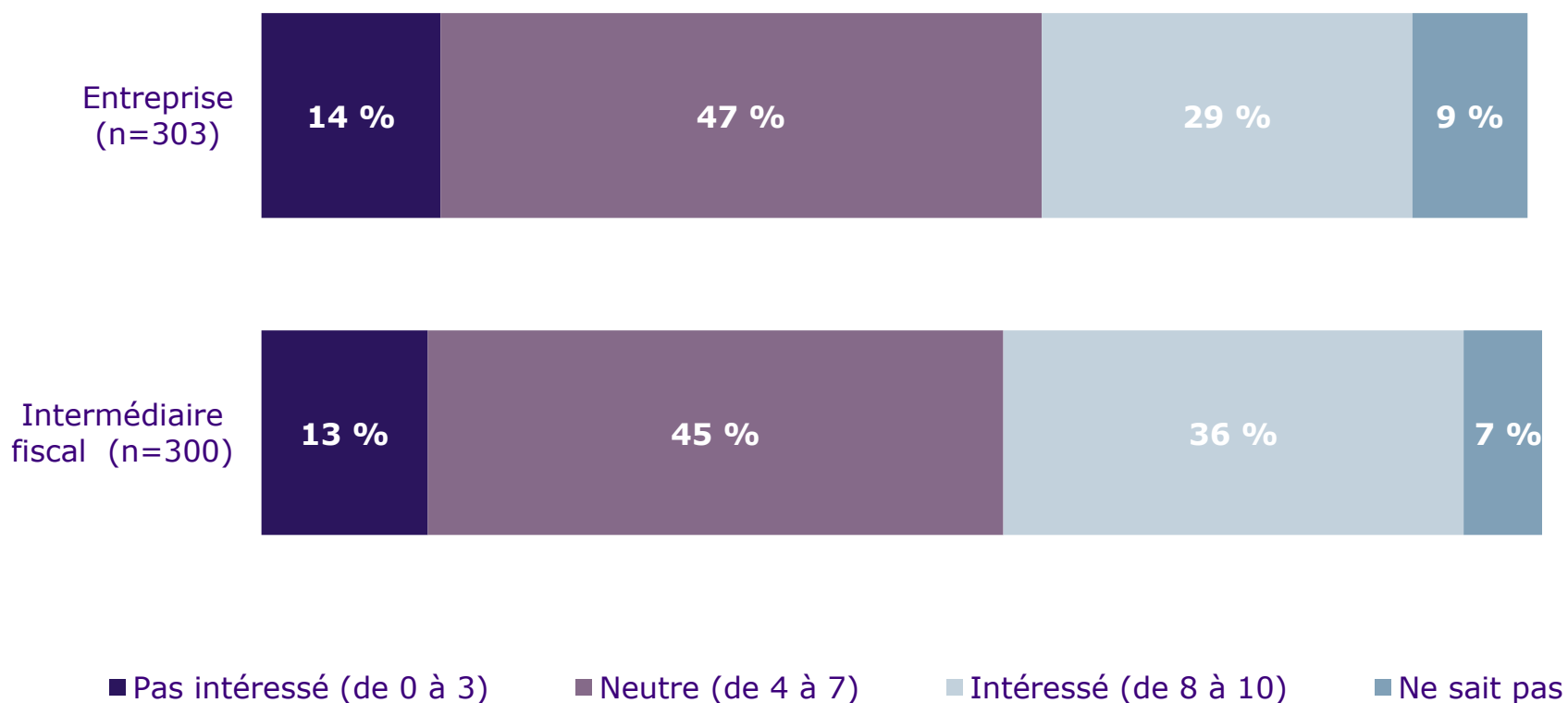
Base : Tous les répondants



INTÉRÊT POUR LES TRANSACTIONS EN LIGNE

QMS3 Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre intérêt pour les transactions en ligne de plus en plus accessibles avec l'ARC, pour réduire le fardeau de la paperasserie?

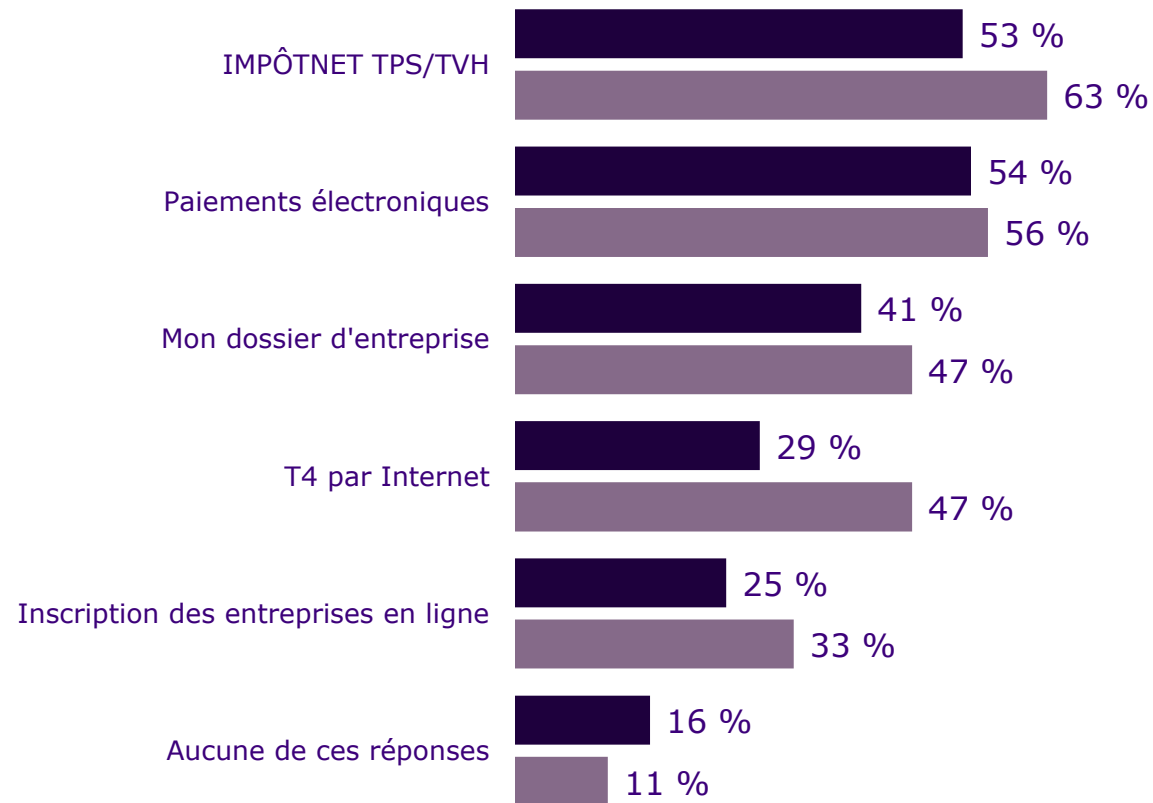
Base : Tous les répondants



UTILISATION DES SERVICES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES

QMS4 Lequel des services en ligne suivants avez-vous utilisé au cours des trois dernières années? Veuillez choisir tout ce qui s'applique à vous.

Base : Tous les répondants



■ Entreprise (n=303) ■ Intermédiaire fiscal (n=300)



Expérience vécue auprès de l'ARC – Communications

COMMUNICATIONS AVEC L'ARC AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS ET MOYEN UTILISÉ

QD1 Dans les 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'ARC pour les besoins de votre entreprise autres que l'envoi d'une déclaration de revenus des entreprises?

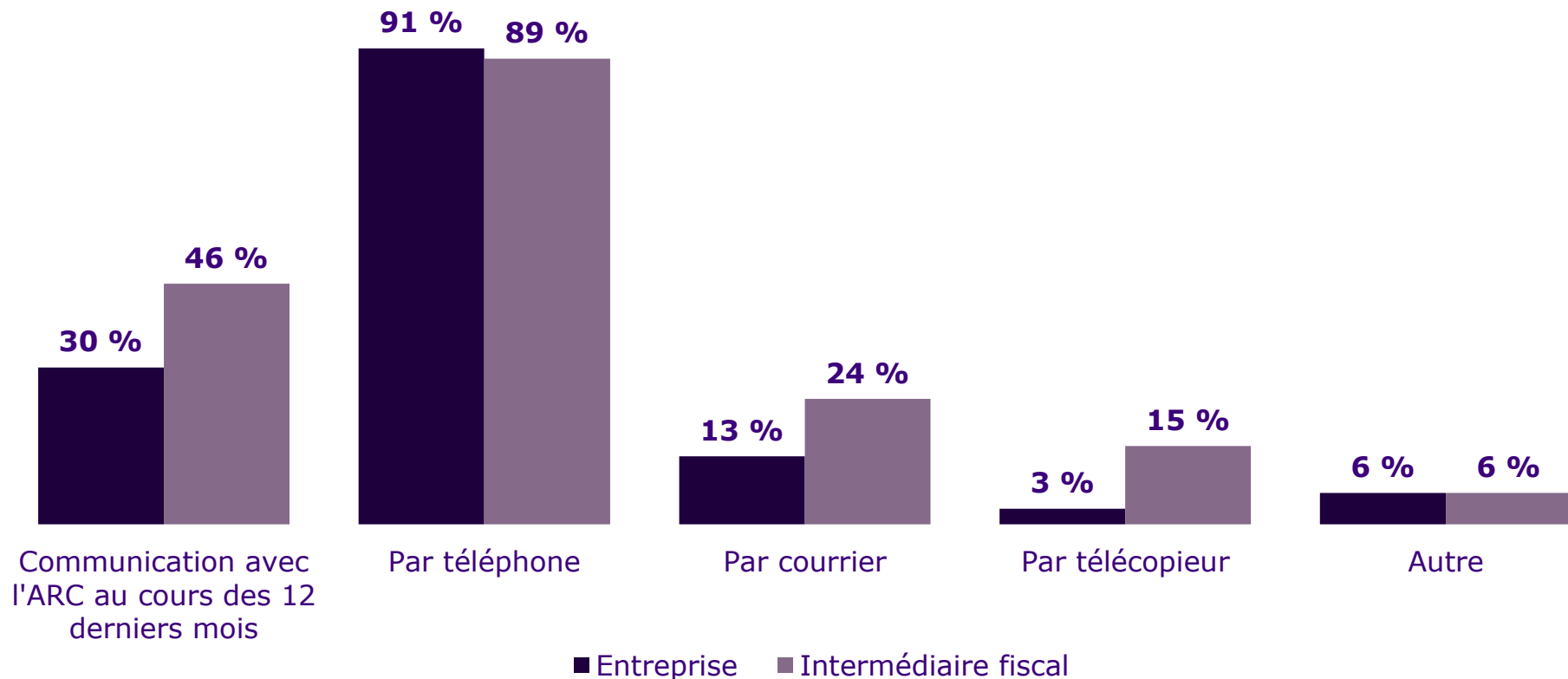
Base : Tous les répondants

QD2 Comment avez-vous communiqué avec l'ARC?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois

Entreprise (n=90)

Intermédiaire fiscal (n=139)



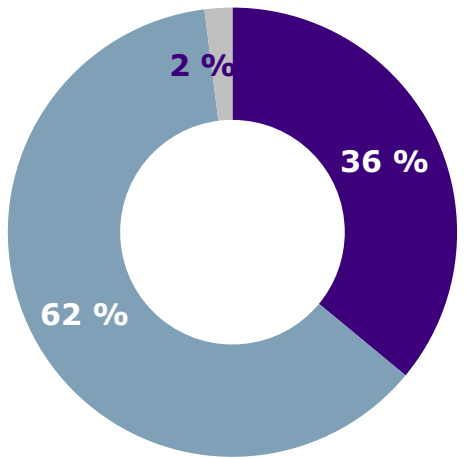
PROBLÈMES SURVENUS EN COMMUNIQUANT AVEC L'ARC : ENTREPRISES

QMS5 Avez-vous eu de la difficulté à joindre l'ARC lors de votre dernière communication avec elle? (n=86)

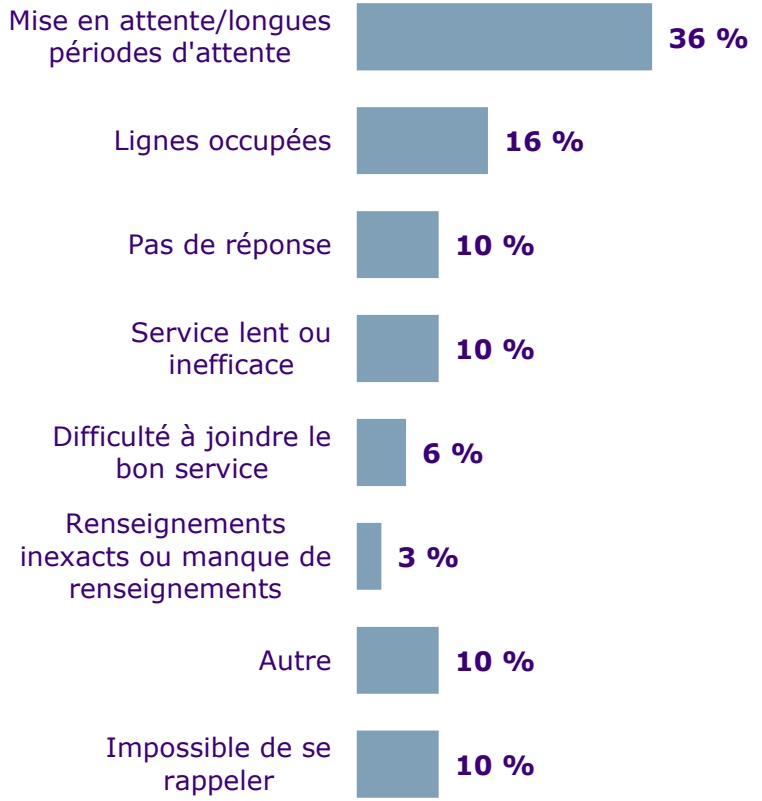
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois

QMS6 Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés? (n=31)

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont eu un problème



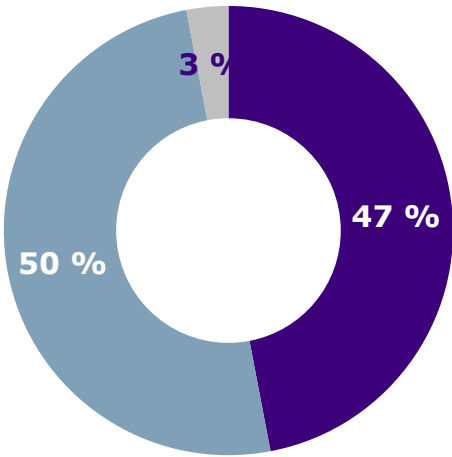
- Oui
- Non
- Ne sait pas



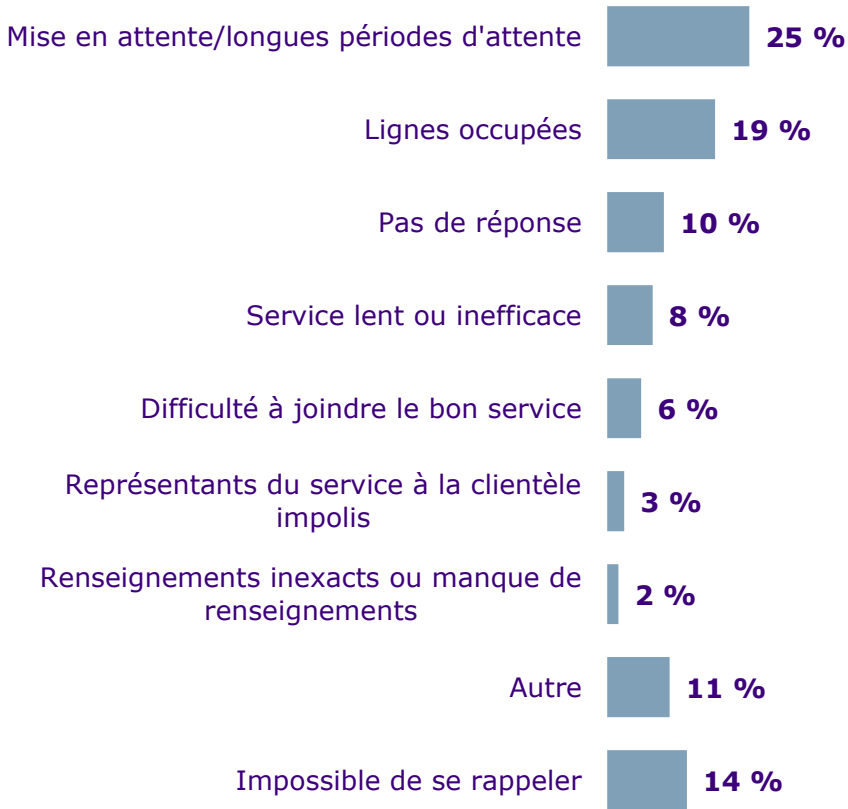
PROBLÈMES SURVENUS EN COMMUNIQUANT AVEC L'ARC : INTERMÉDIAIRES

QMS5 Avez-vous eu de la difficulté à joindre l'ARC lors de votre dernière communication avec elle? (n=133)
 SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois

QMS6 Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés? (n=63)
 SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont eu un problème



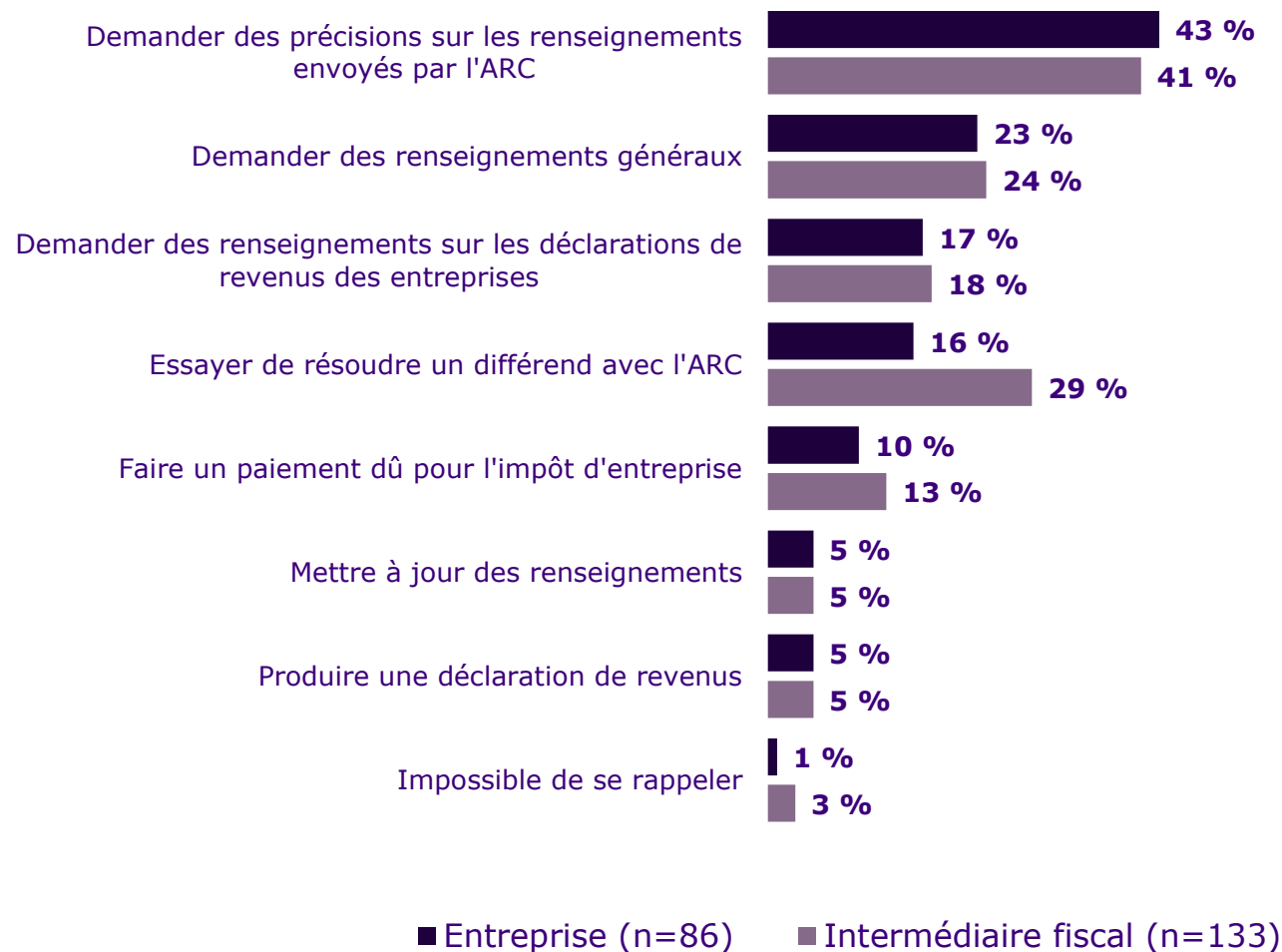
- Oui
- Non
- Ne sait pas



RAISON DE LA DERNIÈRE COMMUNICATION

QD4 Quelle était la raison de votre DERNIÈRE communication?

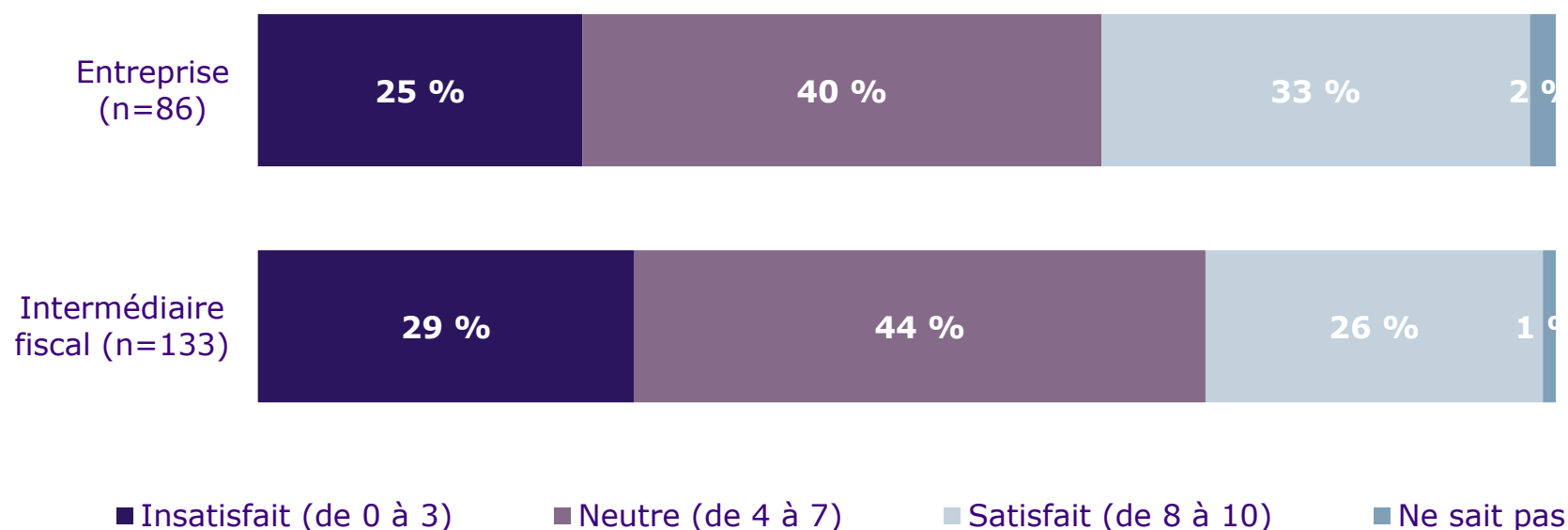
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois



SATISFACTION QUANT AU TEMPS NÉCESSAIRE POUR OBTENIR UN SERVICE

QMS7 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le temps qu'il a fallu pour recevoir ce service lors de votre dernière communication avec l'ARC?

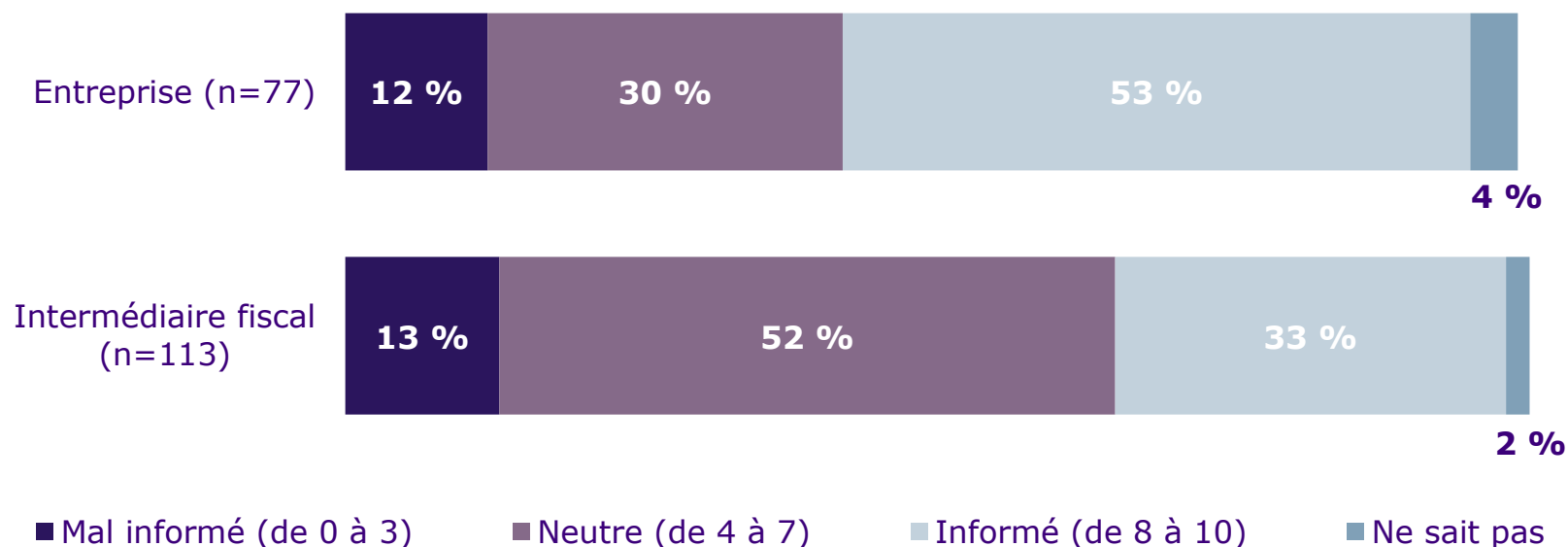
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois



CONNAISSANCES DU PERSONNEL : TÉLÉPHONE

QMS8 Pour la prochaine question, on vous demande vos impressions sur le service que vous avez reçu de l'ARC (sur une échelle de 0 à 10) lors de votre dernière communication.

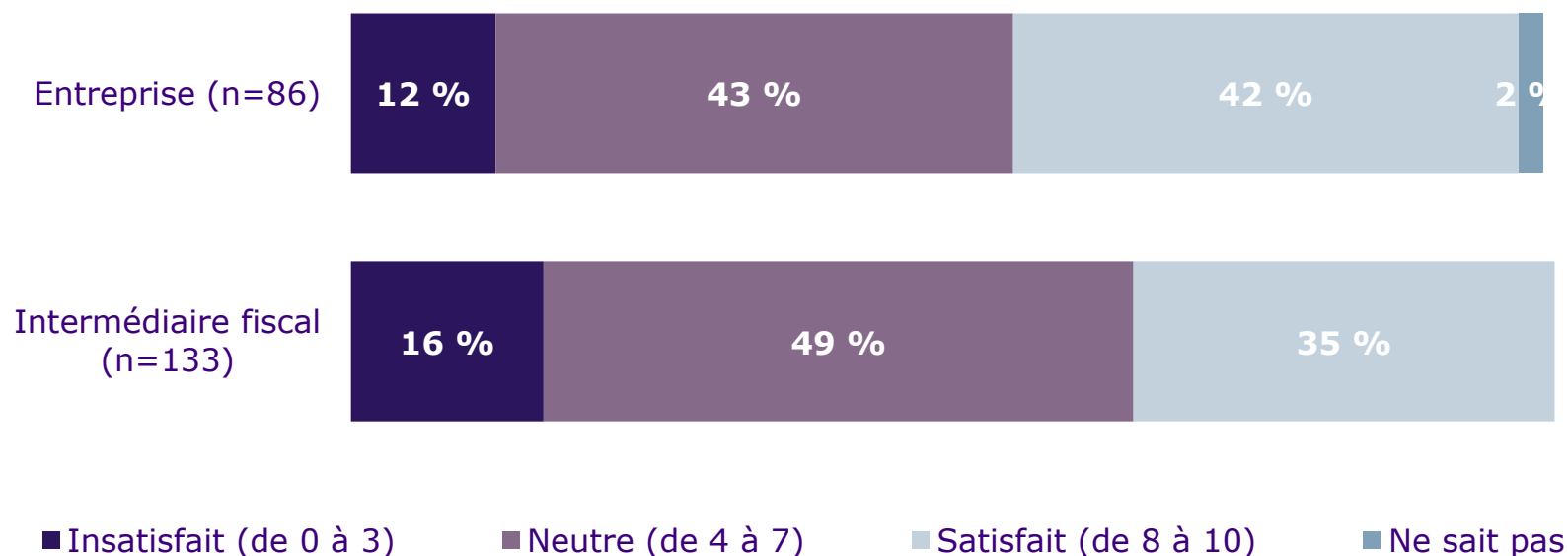
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone



QUALITÉ DU SERVICE

QD5 Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction sur la qualité globale du service reçu lorsque vous avez communiqué avec l'ARC (INSÉREZ LA RÉPONSE DE LA D3 OU DE LA D2 SI LA D3 N'A PAS ÉTÉ POSÉE) à ce moment-là?

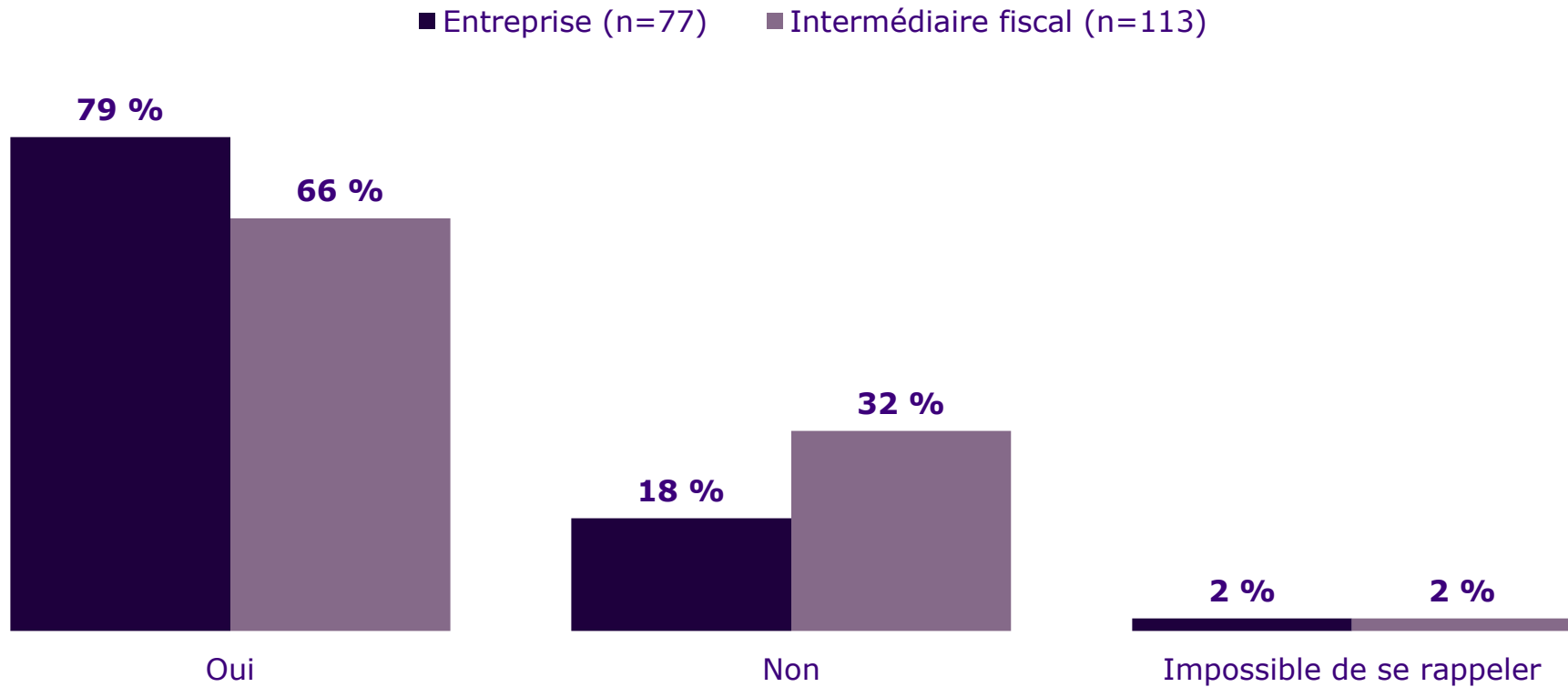
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois



OBTENU CE QU'ILS DÉSIRAIENT

QD6 Avez-vous obtenu ce que vous désiriez de l'ARC à cette occasion en particulier?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois

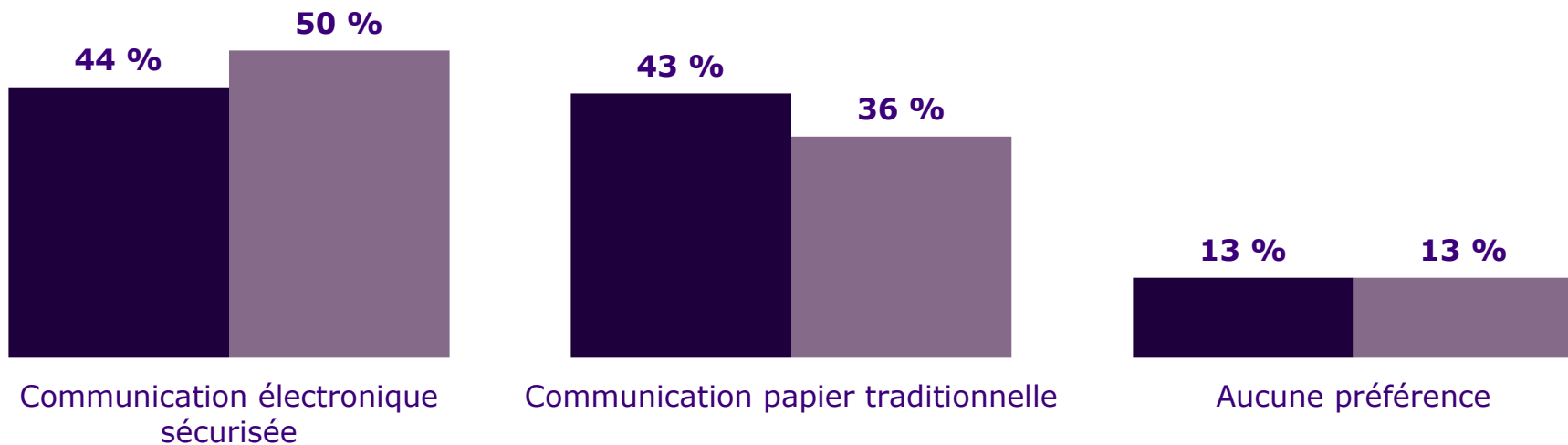


MÉTHODE PRIVILÉGIÉE POUR RECEVOIR DES RENSEIGNEMENTS

QMS9 Qu'en est-il des communications de l'ARC avec vous? Préférez-vous une communication traditionnelle en format papier, comme une lettre par la poste, ou un courriel vous avisant que vous avez de la correspondance de l'ARC dans le portail sécurisé Mon dossier?

Base : Tous les répondants

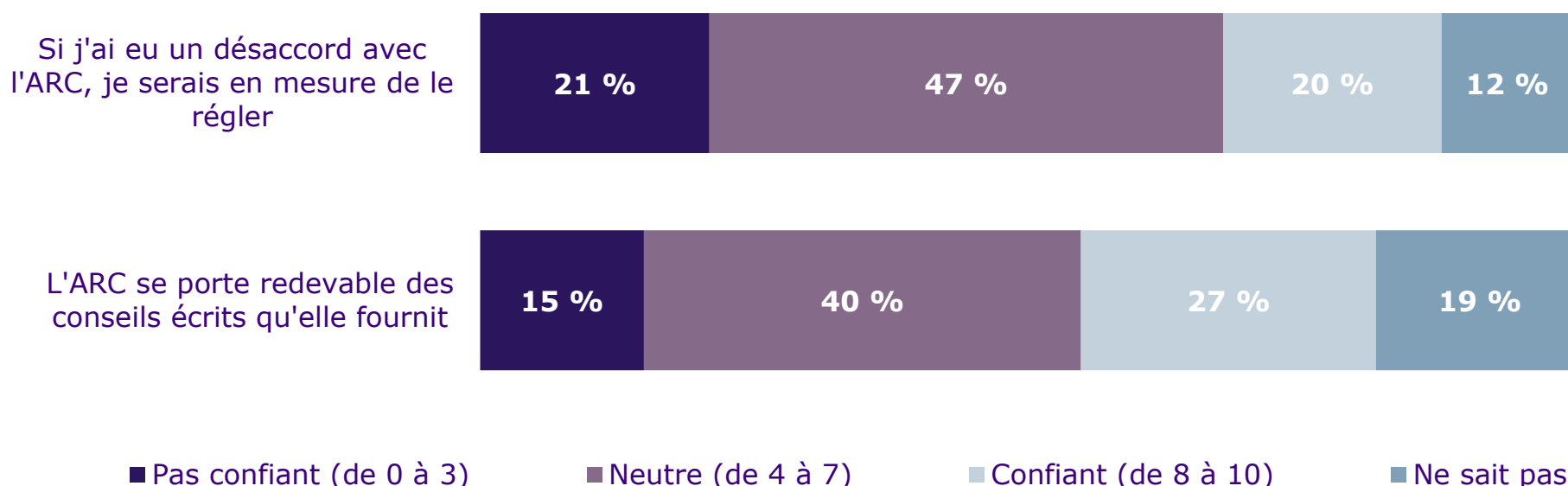
■ Entreprise (n=303) ■ Intermédiaire fiscal (n=300)



CONFIANCE ENVERS L'ARC POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES : ENTREPRISES

QMS10 Veuillez indiquer votre niveau de confiance en l'ARC en ce qui concerne les énoncés suivants :

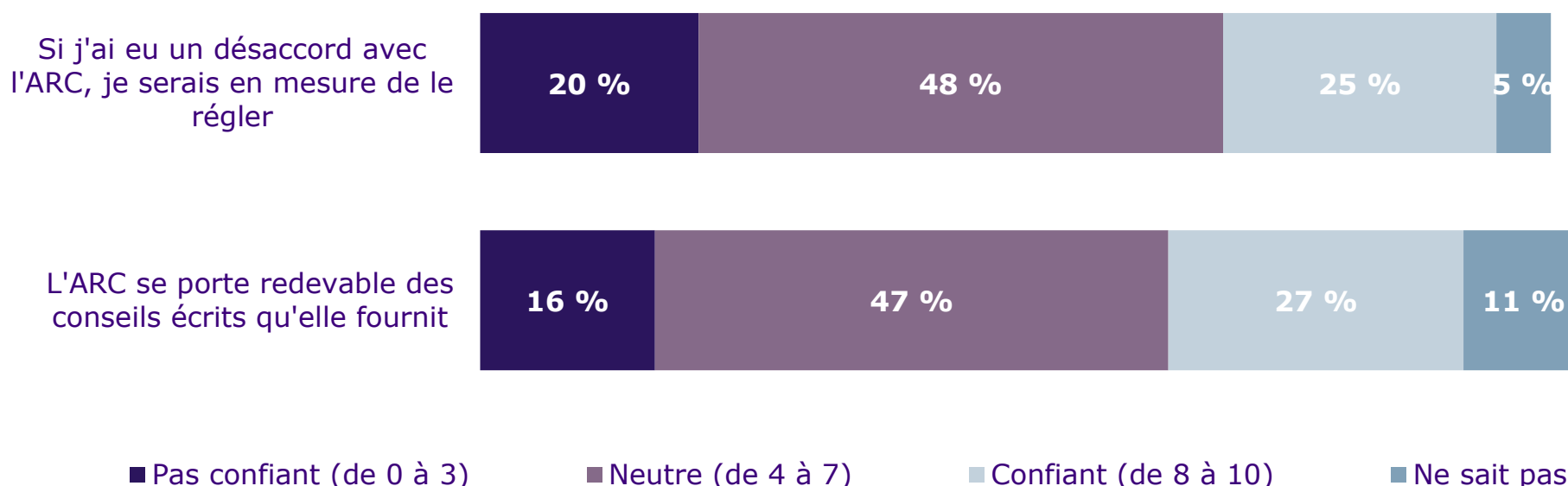
Base : Tous les répondants (n=303)



CONFIANCE ENVERS L'ARC POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES : INTERMÉDIAIRES

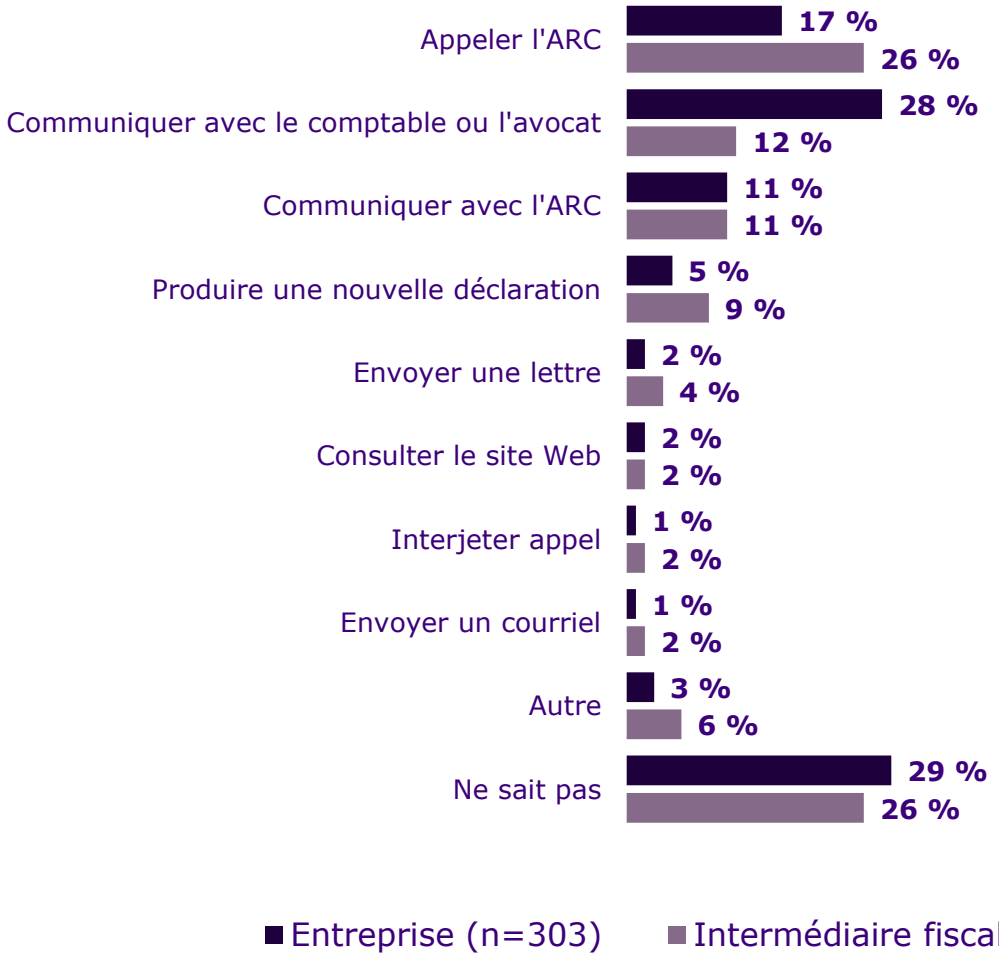
QMS10 Veuillez indiquer votre niveau de confiance en l'ARC en ce qui concerne les énoncés suivants :

Base : Tous les répondants (n=300)



CORRIGER UNE ERREUR DANS LES IMPÔTS D'ENTREPRISE

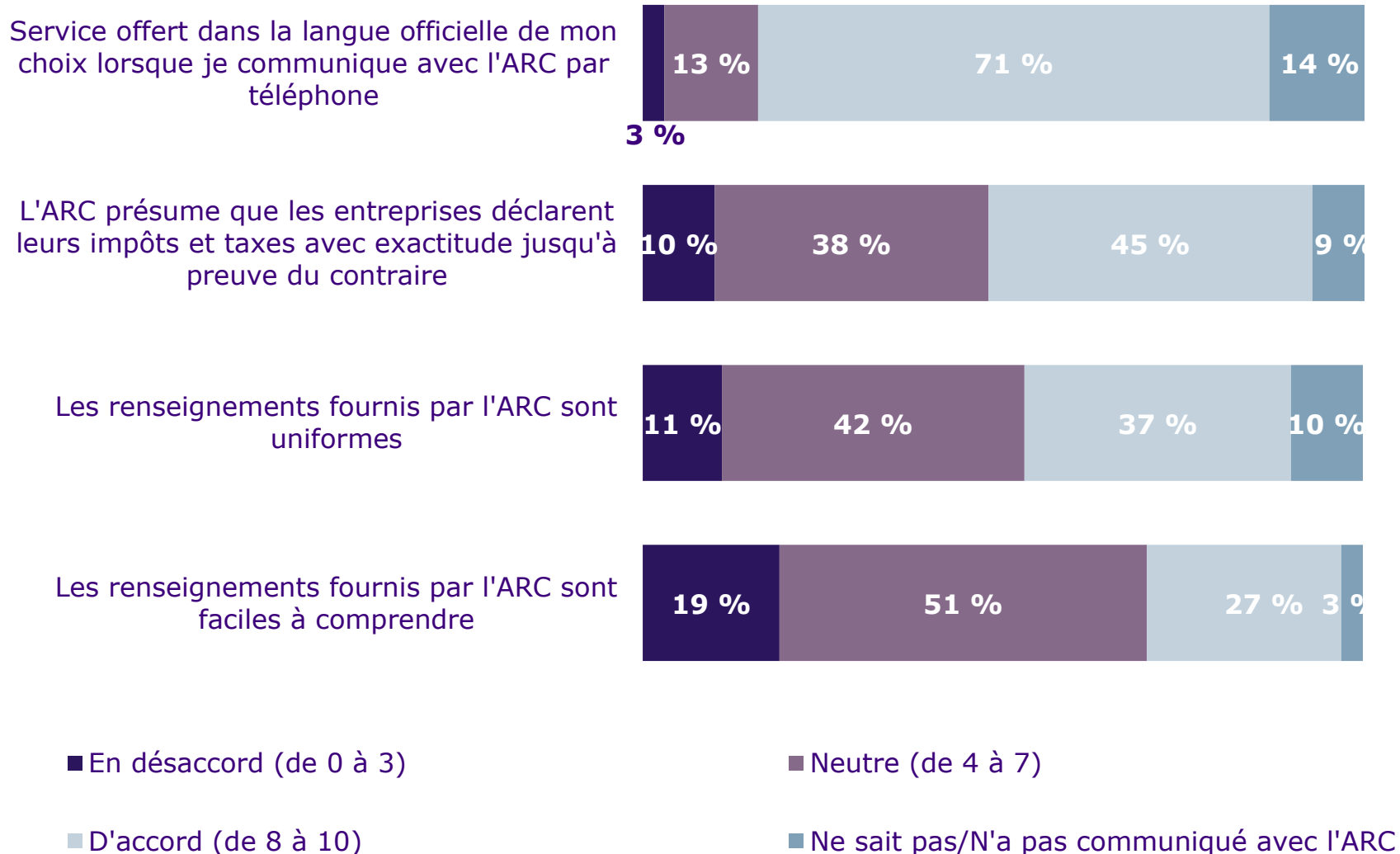
QMS11 Si vous voulez corriger une erreur dans vos impôts d'entreprise, que ferez-vous?
Base : Tous les répondants



EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : ENTREPRISES

QMS12 Maintenant, j'aimerais vous lire une liste d'énoncés. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

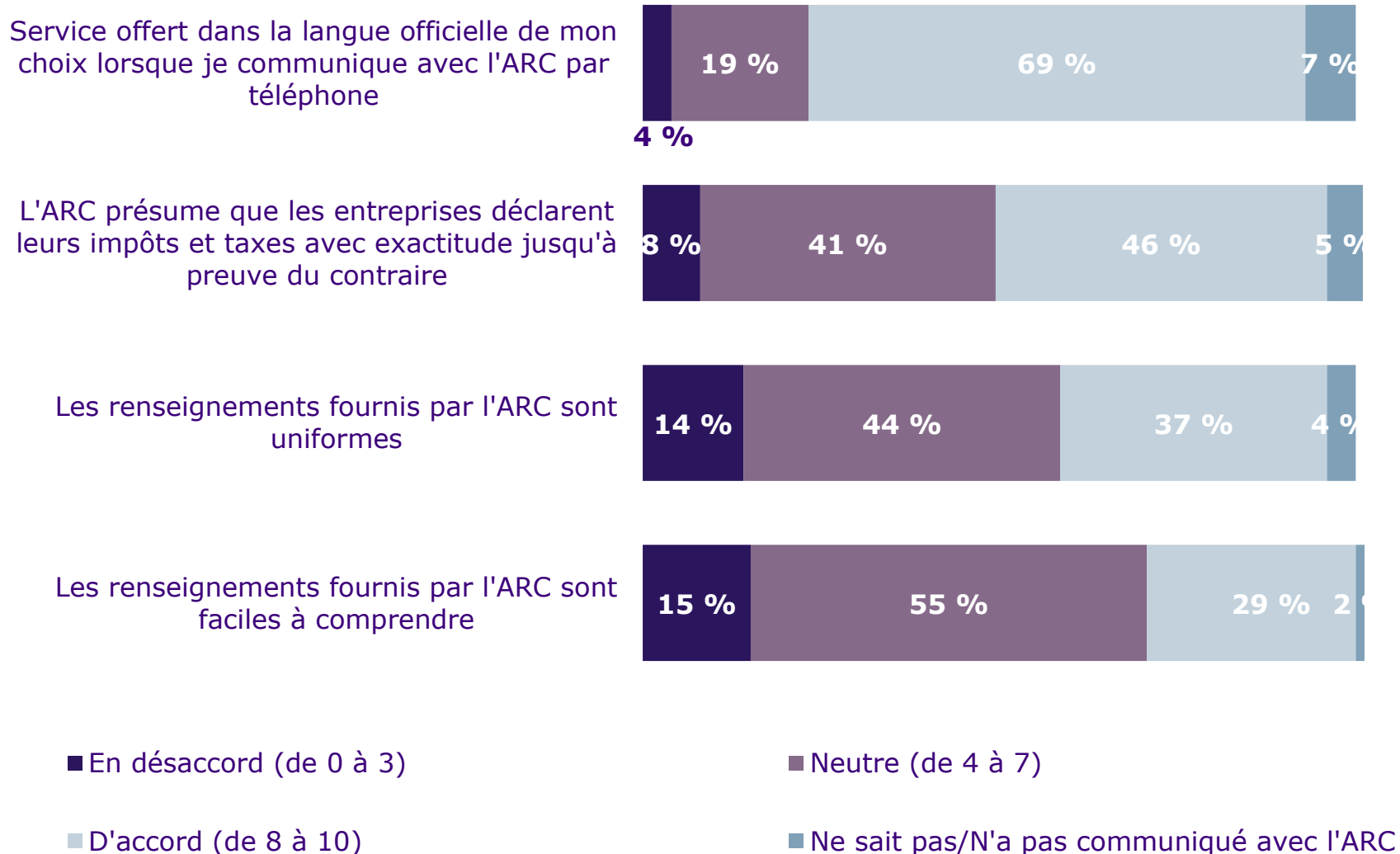
Base : Tous les répondants (n=303)



EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

QMS12 Maintenant, j'aimerais vous lire une liste d'énoncés. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et 10 signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

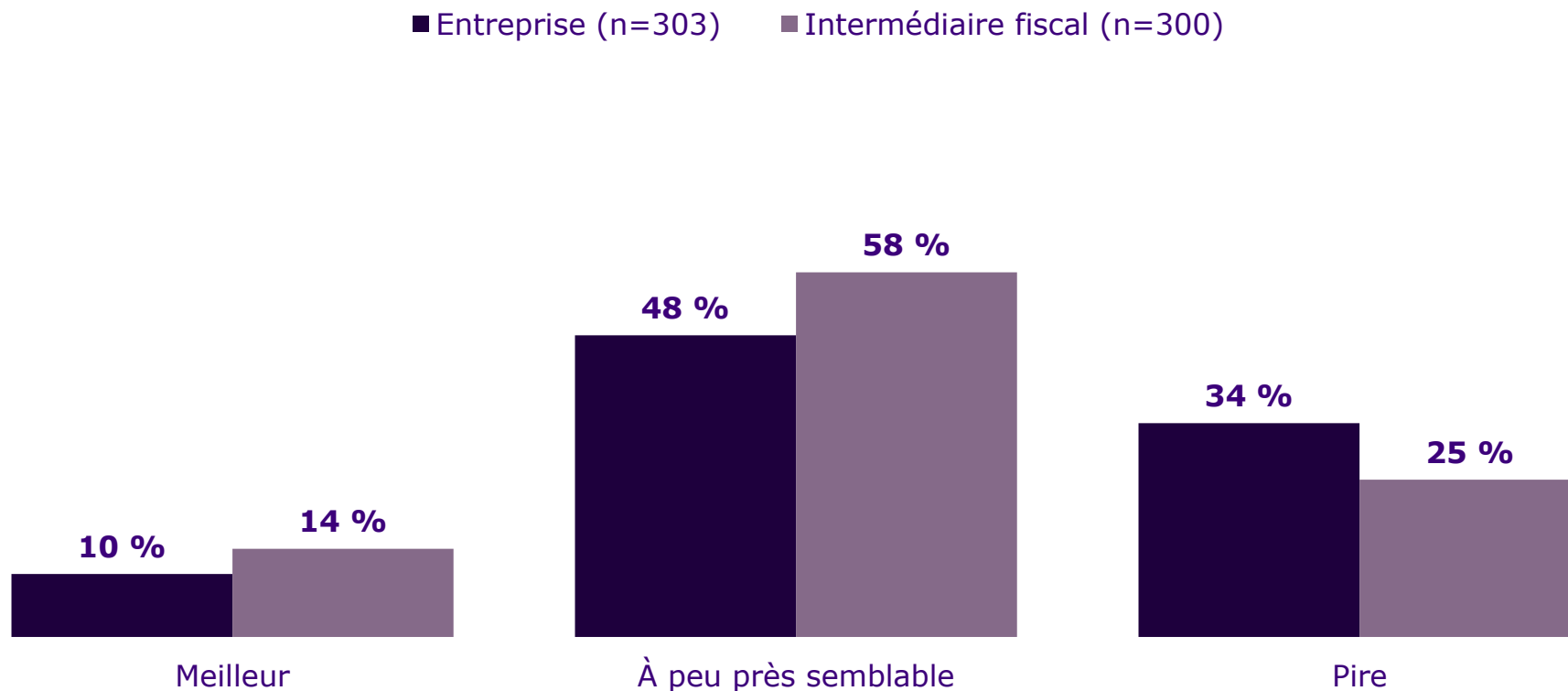
Base : Tous les répondants (n=300)



COMPARAISON DE SERVICES : INSTITUTIONS FINANCIÈRES

QD6 Selon votre expérience, comment compareriez-vous le niveau de service à la clientèle de l'ARC au service que vous pourriez recevoir des institutions financières avec lesquelles vous faites actuellement affaire?

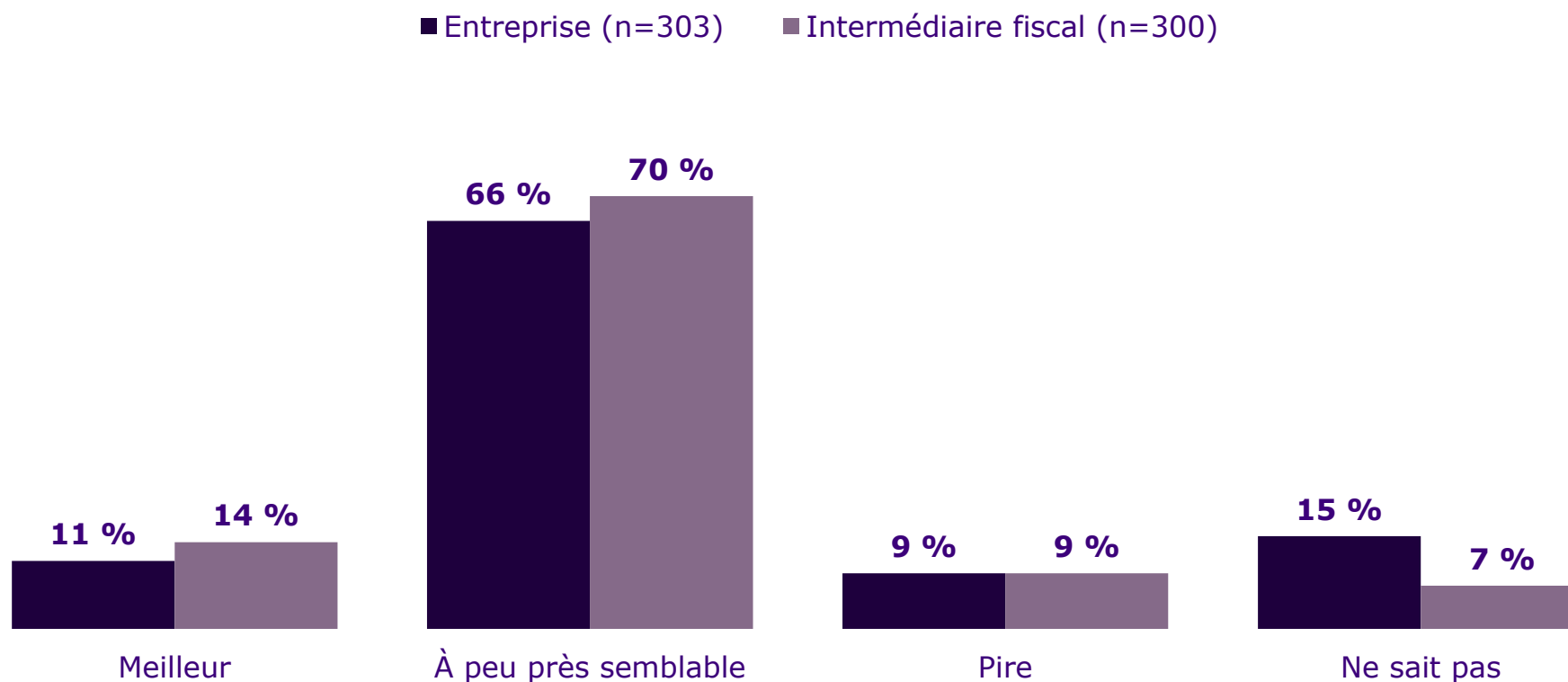
Base : Tous les répondants



COMPARAISON DE SERVICES : ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

QD6 Selon votre expérience, comment compareriez-vous le niveau de service à la clientèle de l'ARC au service que vous pourriez recevoir des organismes gouvernementaux avec lesquels vous avez fait affaire?

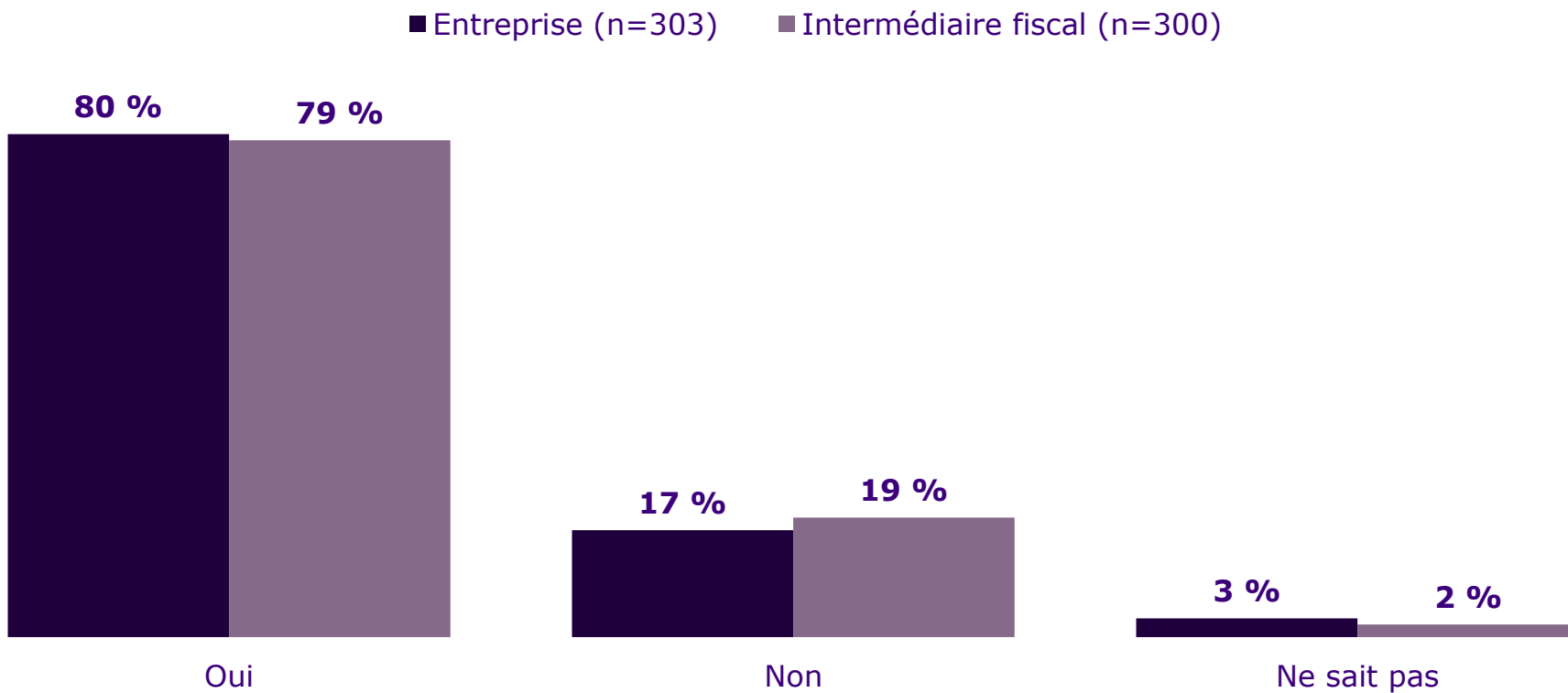
Base : Tous les répondants



Site Web de l'ARC

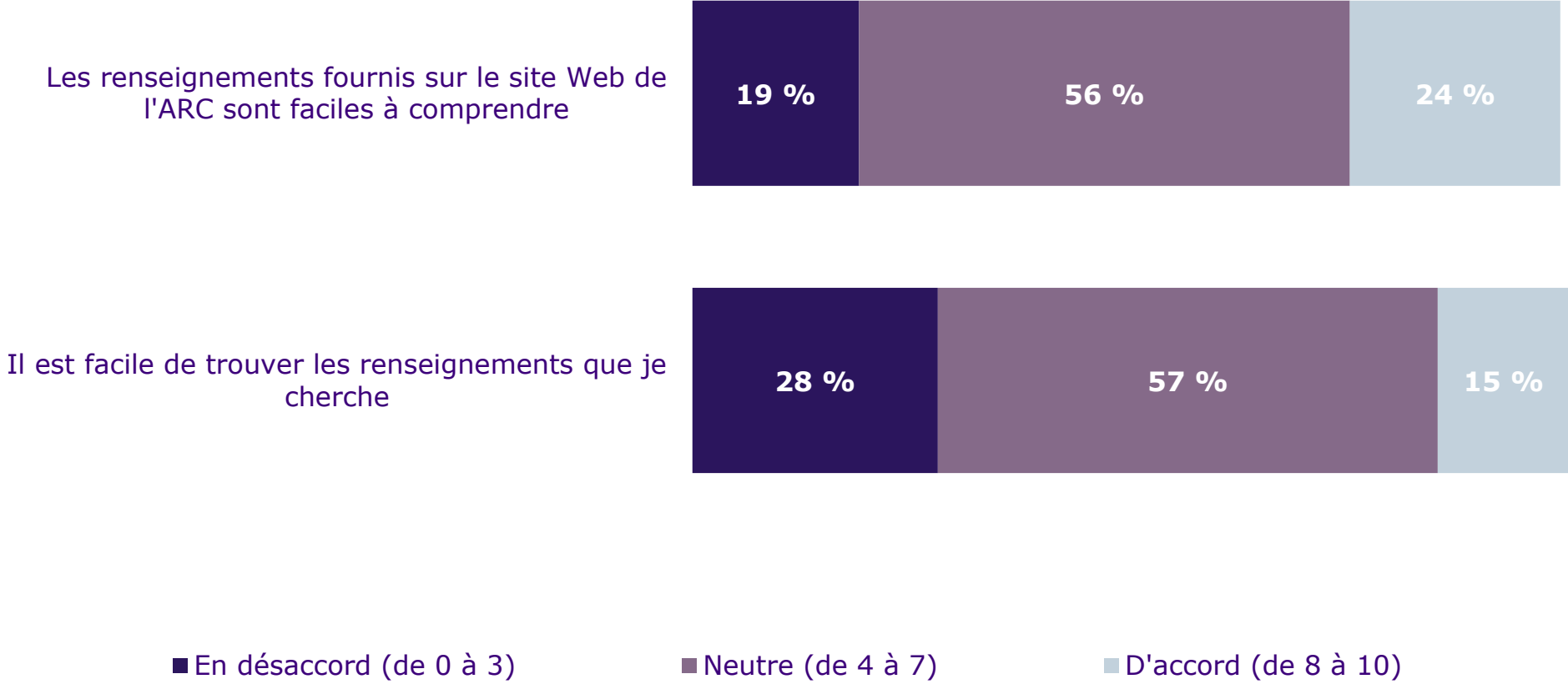
VISITE DU SITE WEB DE L'ARC

QE1 Avez-vous déjà visité le site Web de l'ARC pour chercher des renseignements sur des questions liées à l'impôt?
Base : Tous les répondants



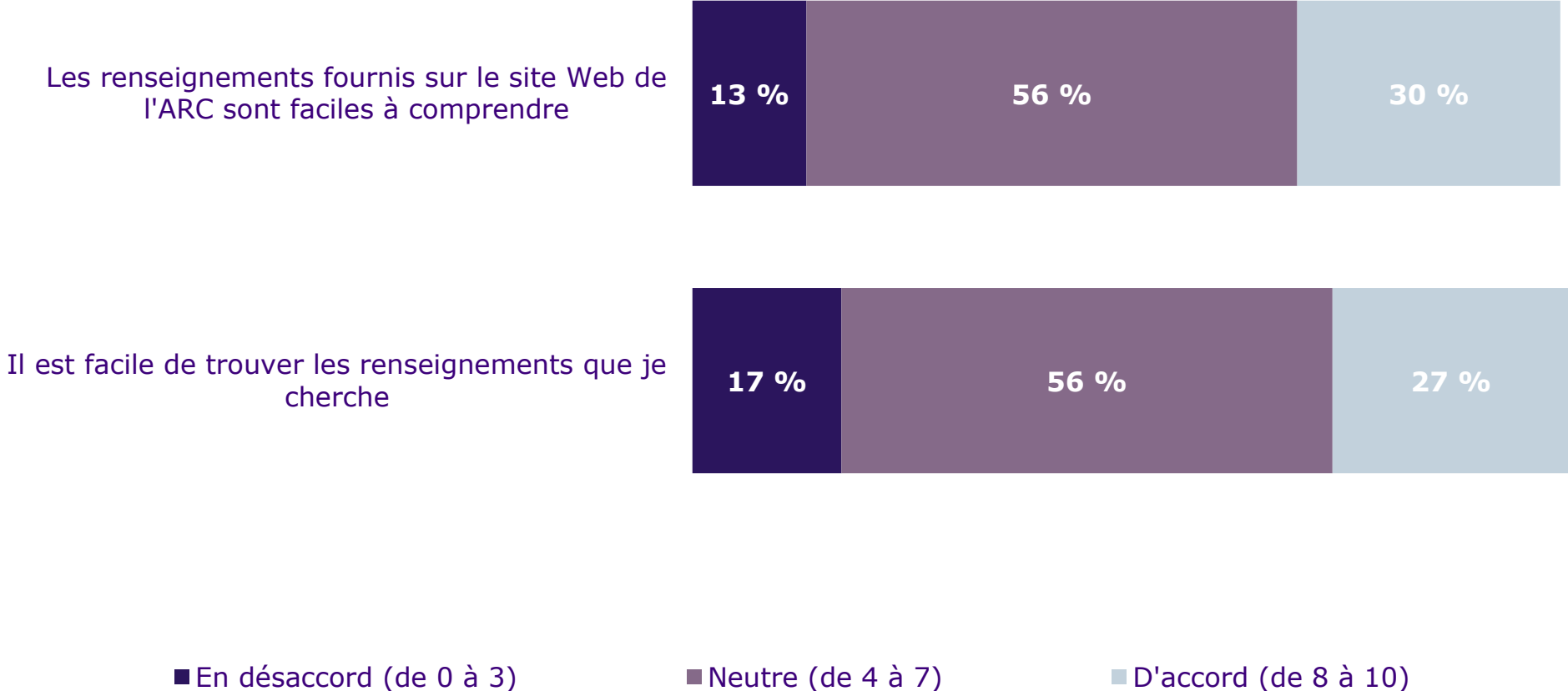
EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : ENTREPRISES

QE2 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants concernant le site Web de l'ARC.
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont visité le site Web (n=241)



EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

QE2 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants concernant le site Web de l'ARC.
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont visité le site Web (n=237)



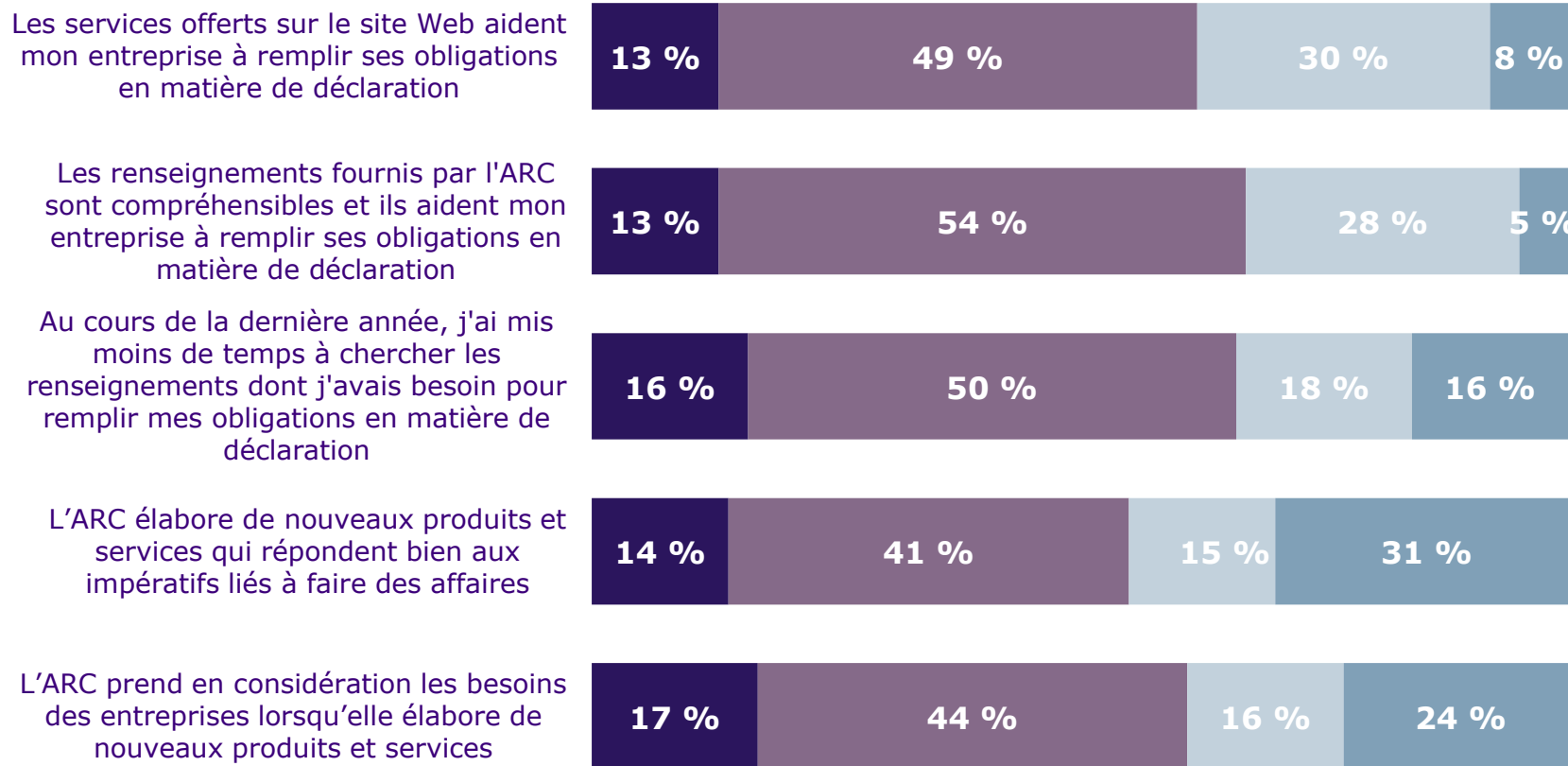


Fardeau lié à l'observation

EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : ENTREPRISES

QF1 La paperasse est définie comme étant tout fardeau inutile et excessif en matière de conformité par rapport au temps et aux ressources que les entreprises doivent consacrer au respect des lois fédérales. L'ARC a dernièrement mis beaucoup d'efforts pour réduire le fardeau des entreprises en matière d'obligations fiscales. En vous basant sur votre expérience comme exploitant d'une entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants.

Base : Tous les répondants (n=303)

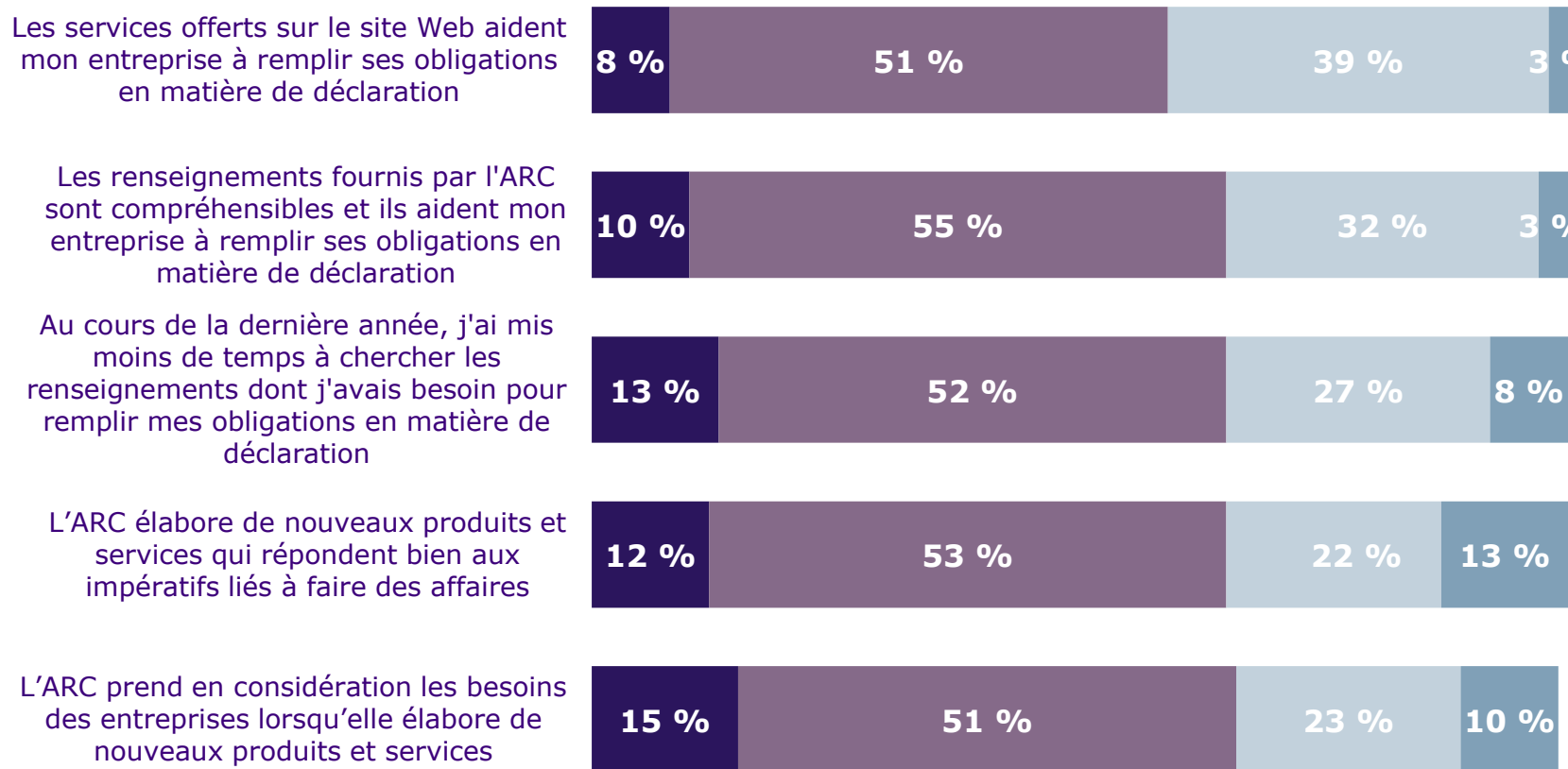


■ En désaccord (de 0 à 3) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ D'accord (de 8 à 10) ■ Ne sait pas

EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

QF1 La paperasse est définie comme étant tout fardeau inutile et excessif en matière de conformité par rapport au temps et aux ressources que les entreprises doivent consacrer au respect des lois fédérales. L'ARC a dernièrement mis beaucoup d'efforts pour réduire le fardeau des entreprises en matière d'obligations fiscales. En vous basant sur votre expérience comme exploitant d'une entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les énoncés suivants.

Base : Tous les répondants (n=300)



■ En désaccord (de 0 à 3) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ D'accord (de 8 à 10) ■ Ne sait pas



**POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS OU SI VOUS AVEZ
DES QUESTIONS, VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC :**



Megan Tam

VICE-PRÉSIDENTE, AFFAIRES
GÉNÉRALES ET PUBLIQUES

613-699-8905
Megan.tam@environics.ca