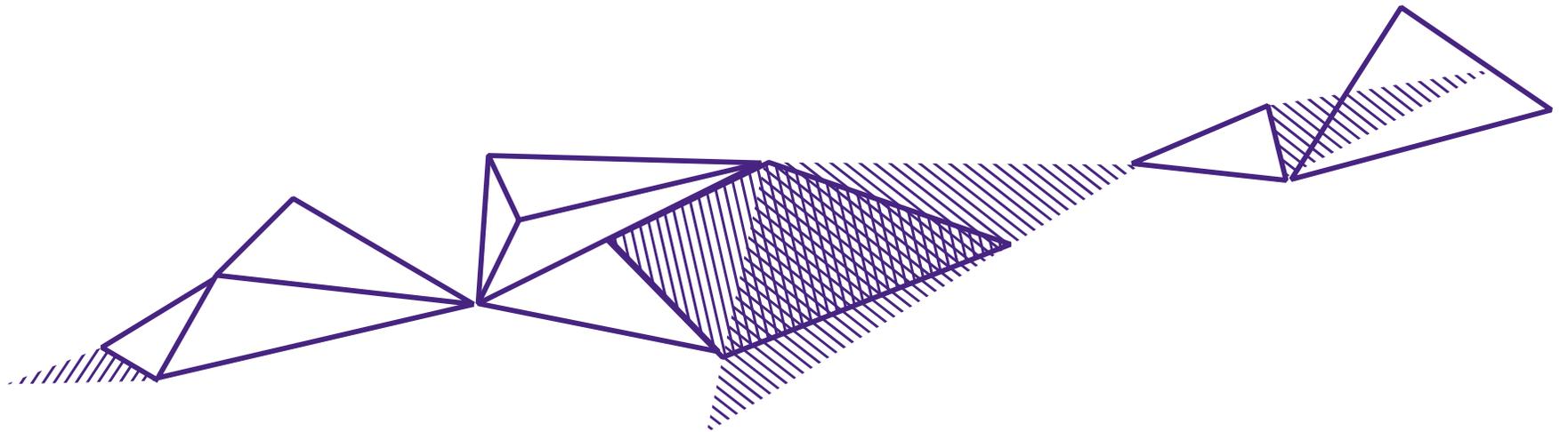


**ARC**

**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

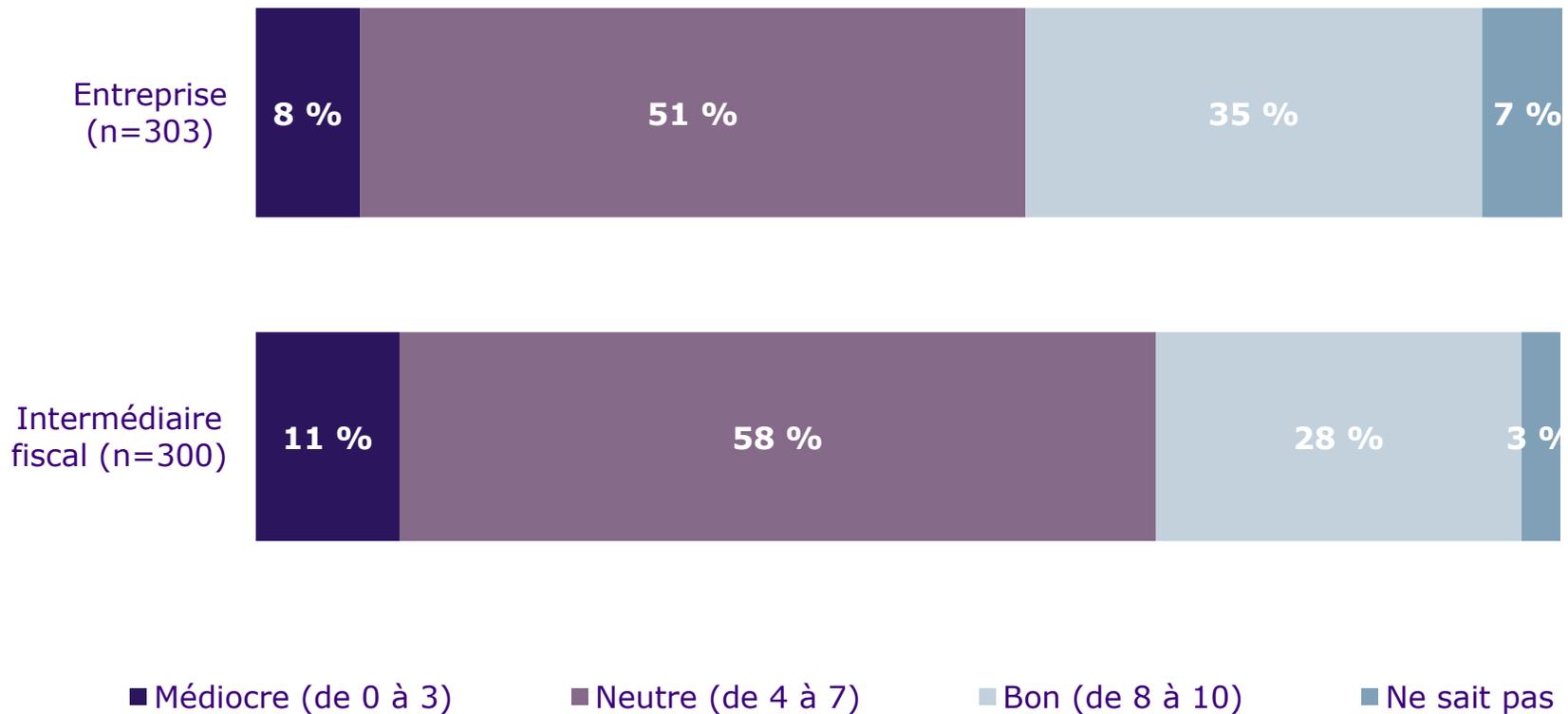


# Impressions générales de l'ARC

# 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 ».

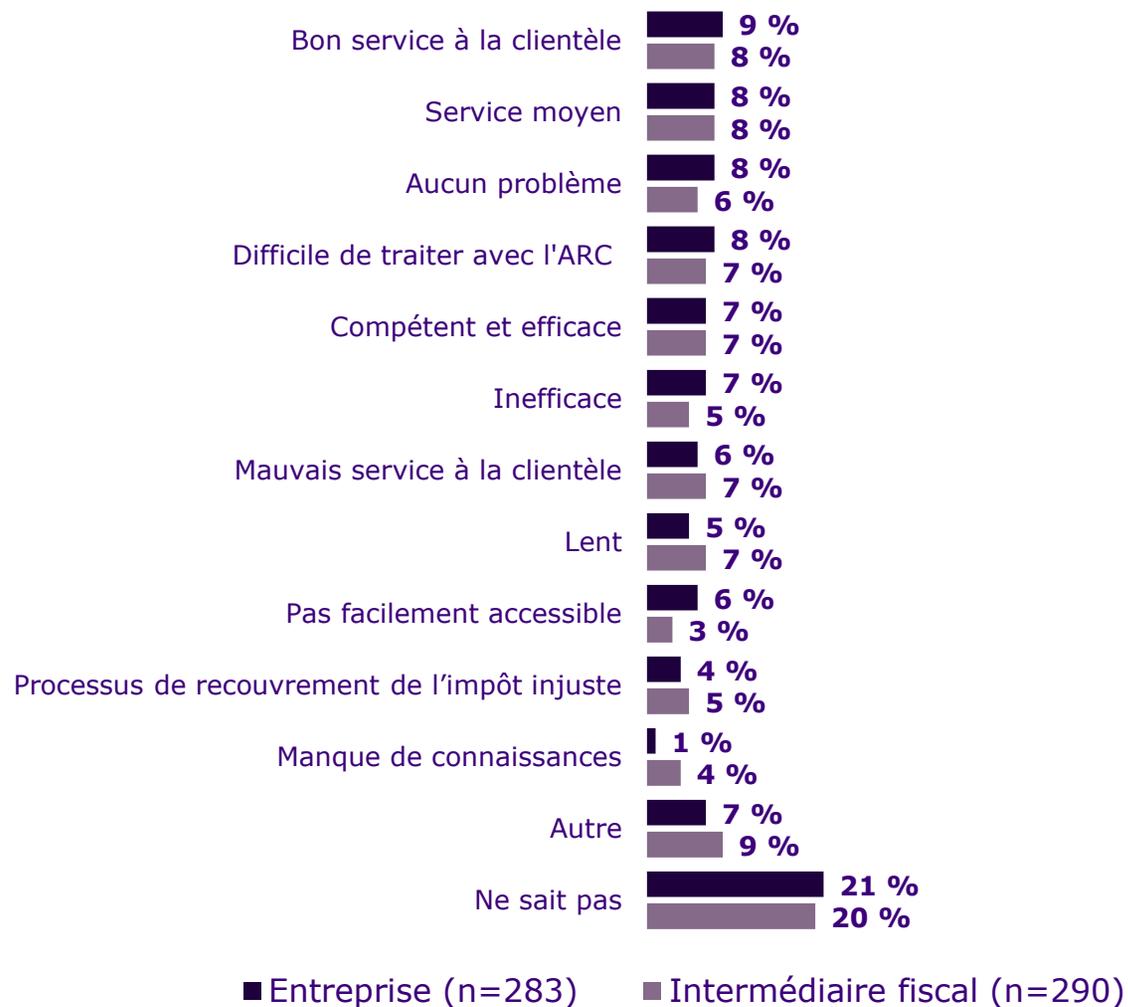
Base : Tous les répondants



# MOTIFS JUSTIFIANT LA COTE DE RENDEMENT

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

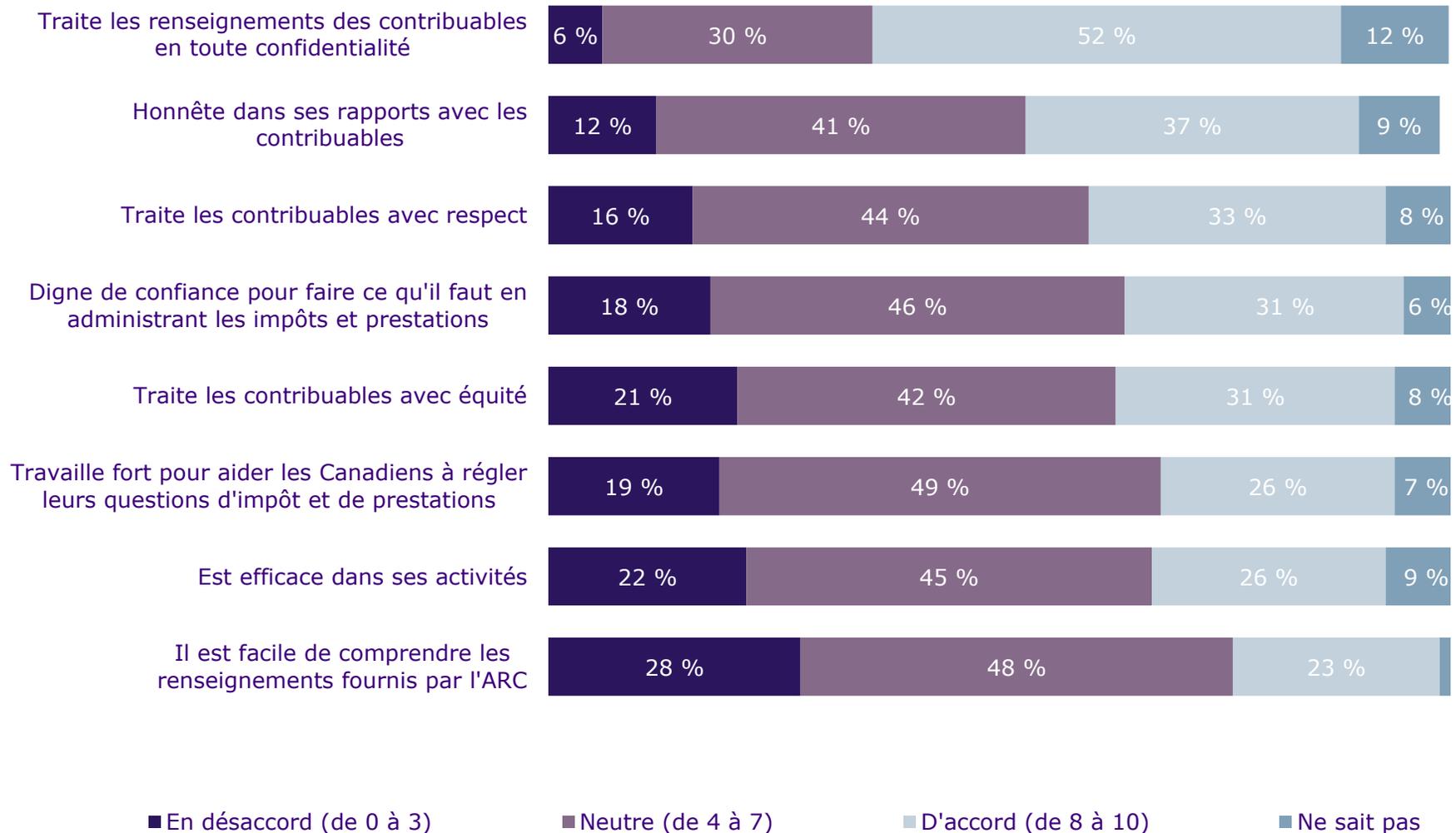
Base : Répondants ayant fourni une réponse valide à QB1



# 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.**

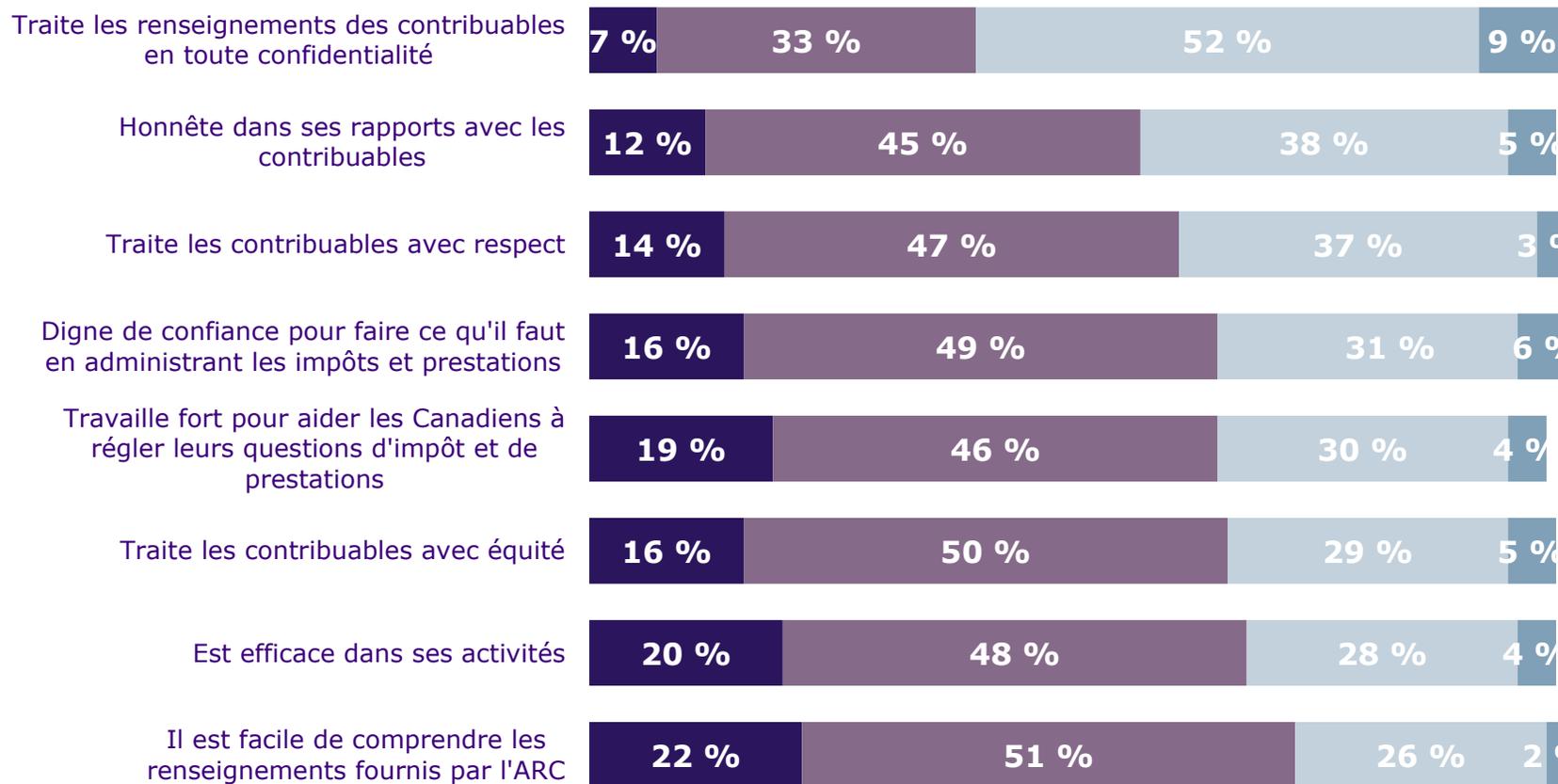
*Base : Tous les répondants (n=303)*



# EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

**QB3 J'aimerais maintenant que vous évaluiez 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



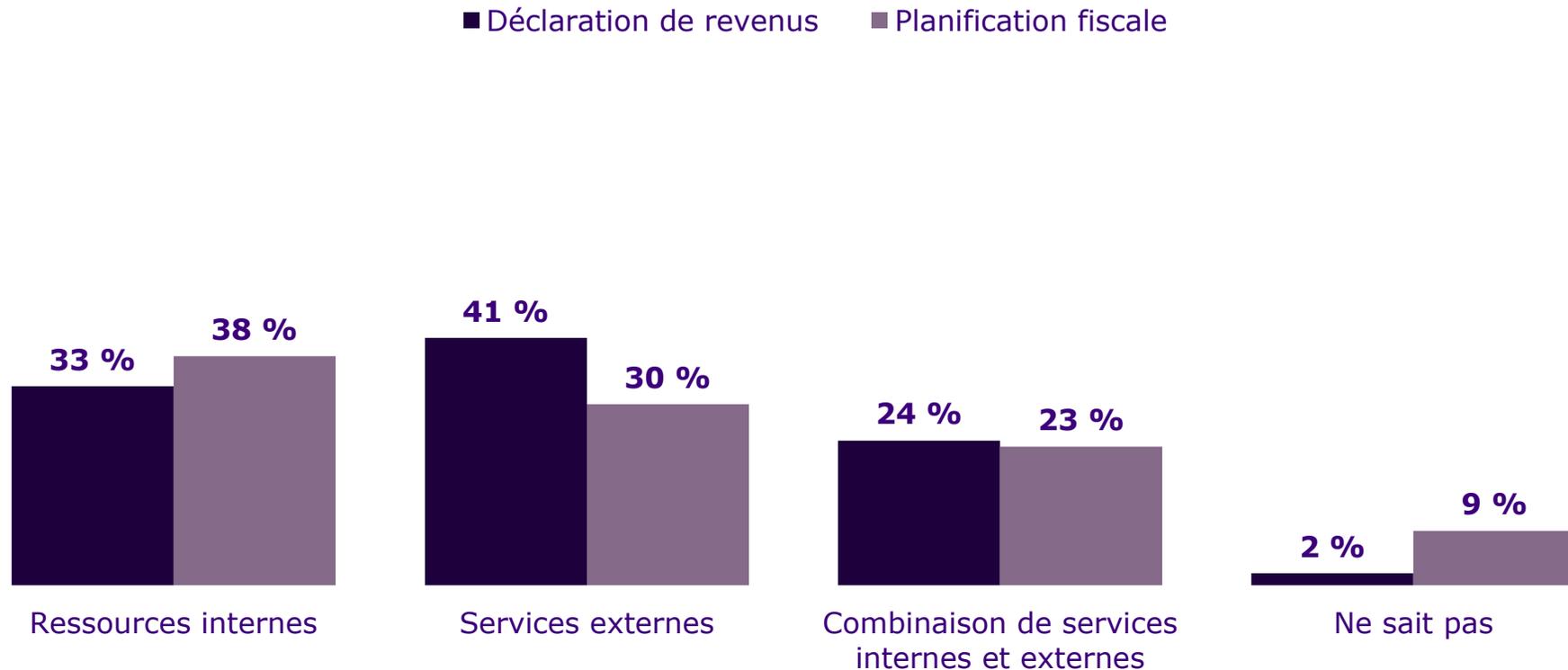
# **Production des déclarations de revenus et planification**

# 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...

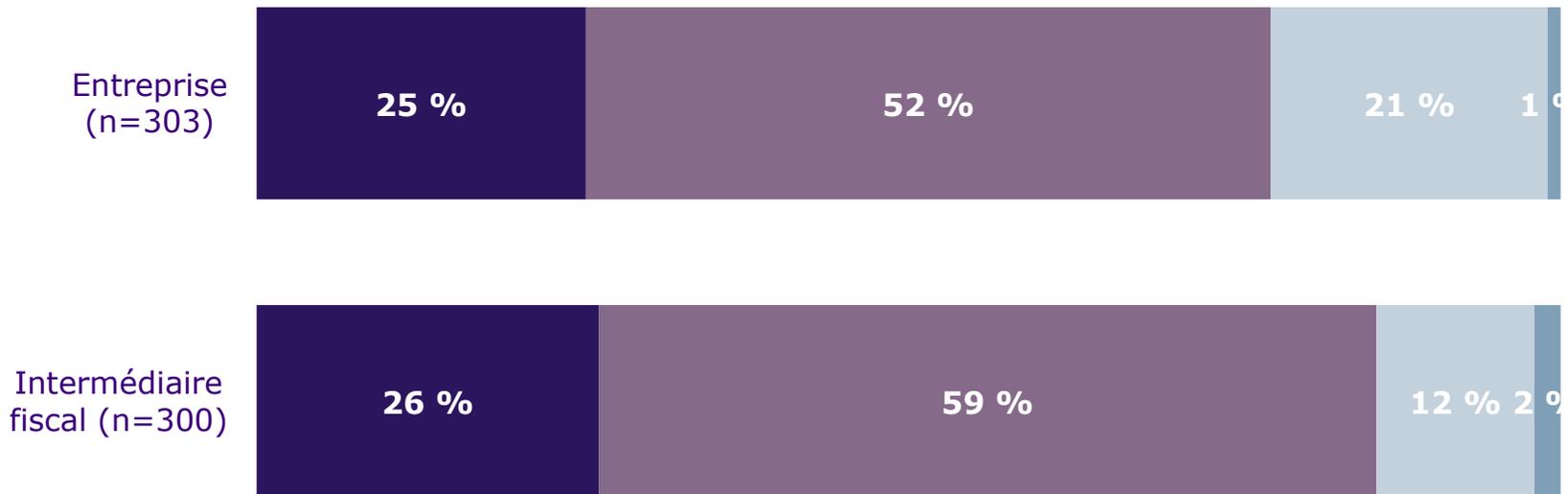
Base : Tous les répondants (n=303)



# 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

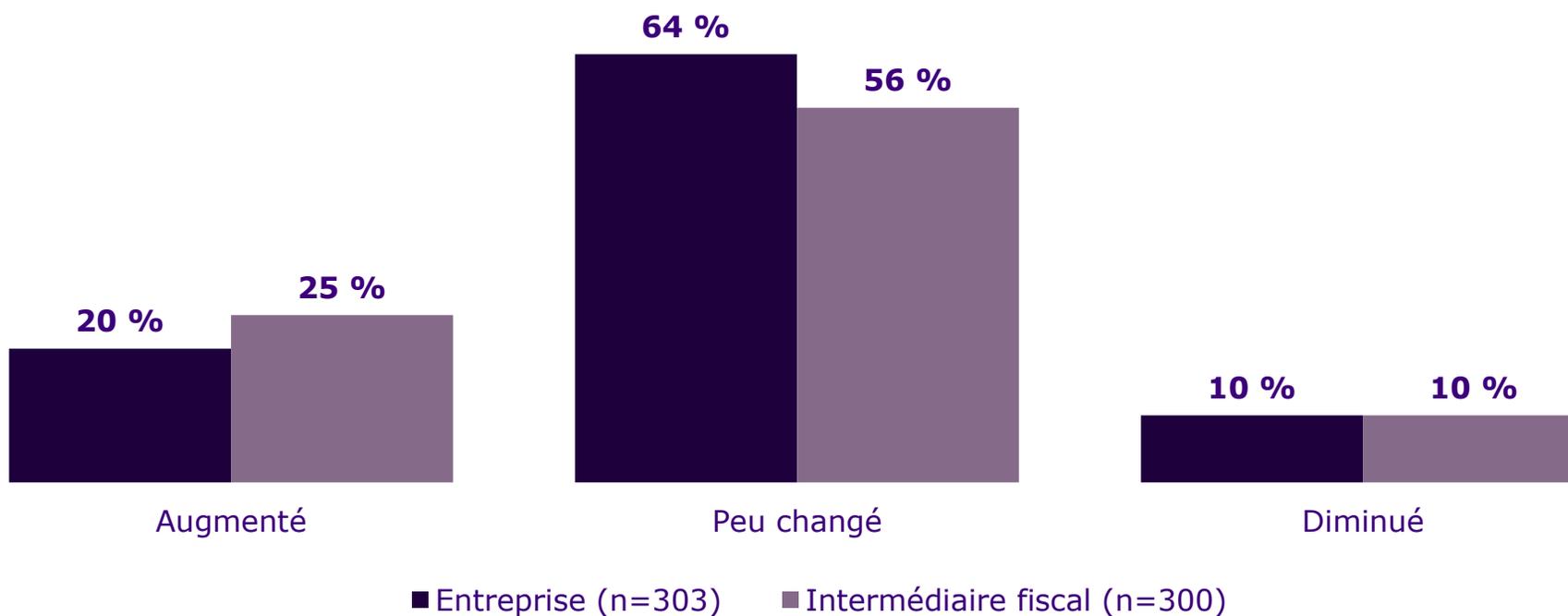


■ Fardeau (de 8 à 10) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ Pas un fardeau (de 0 à 3) ■ Ne sait pas

# 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 :

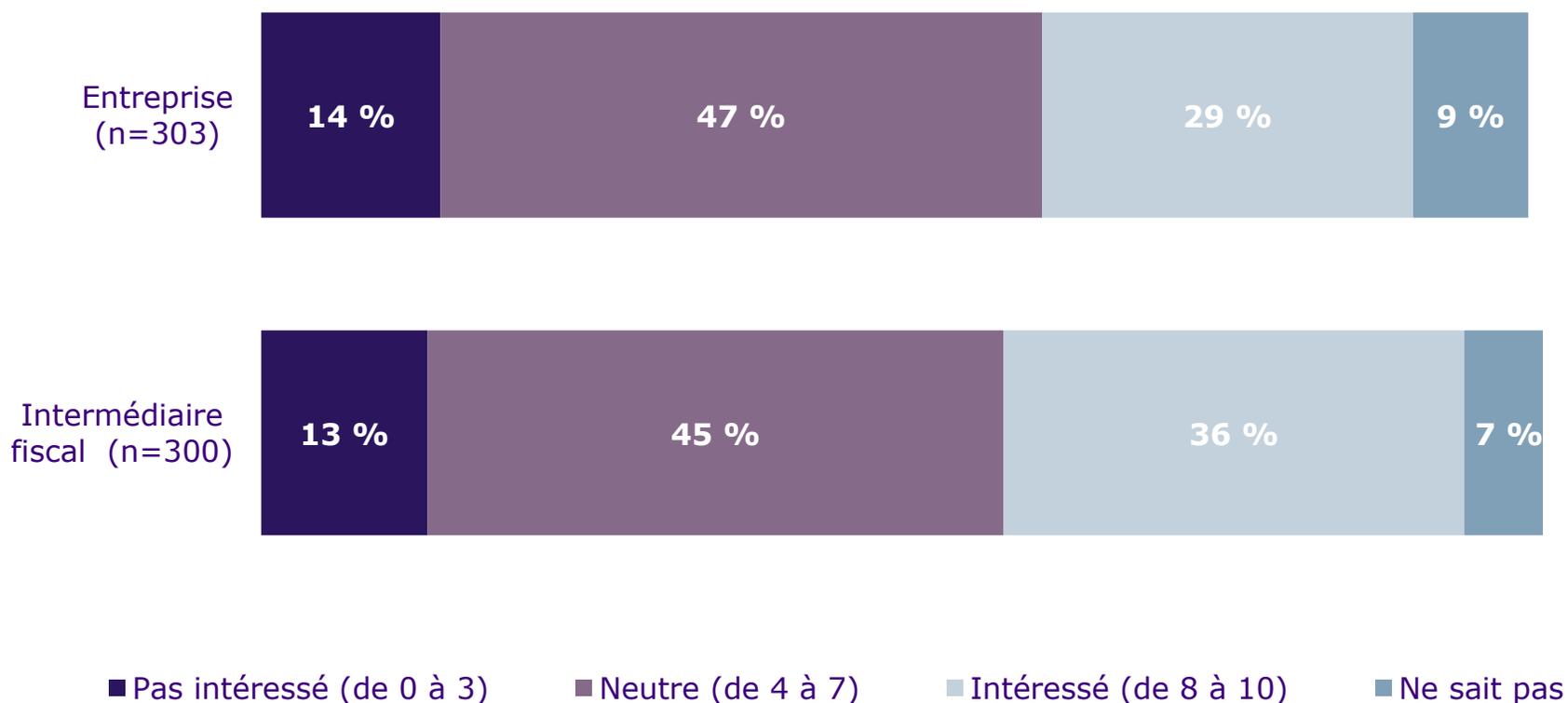
Base : Tous les répondants



# 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?

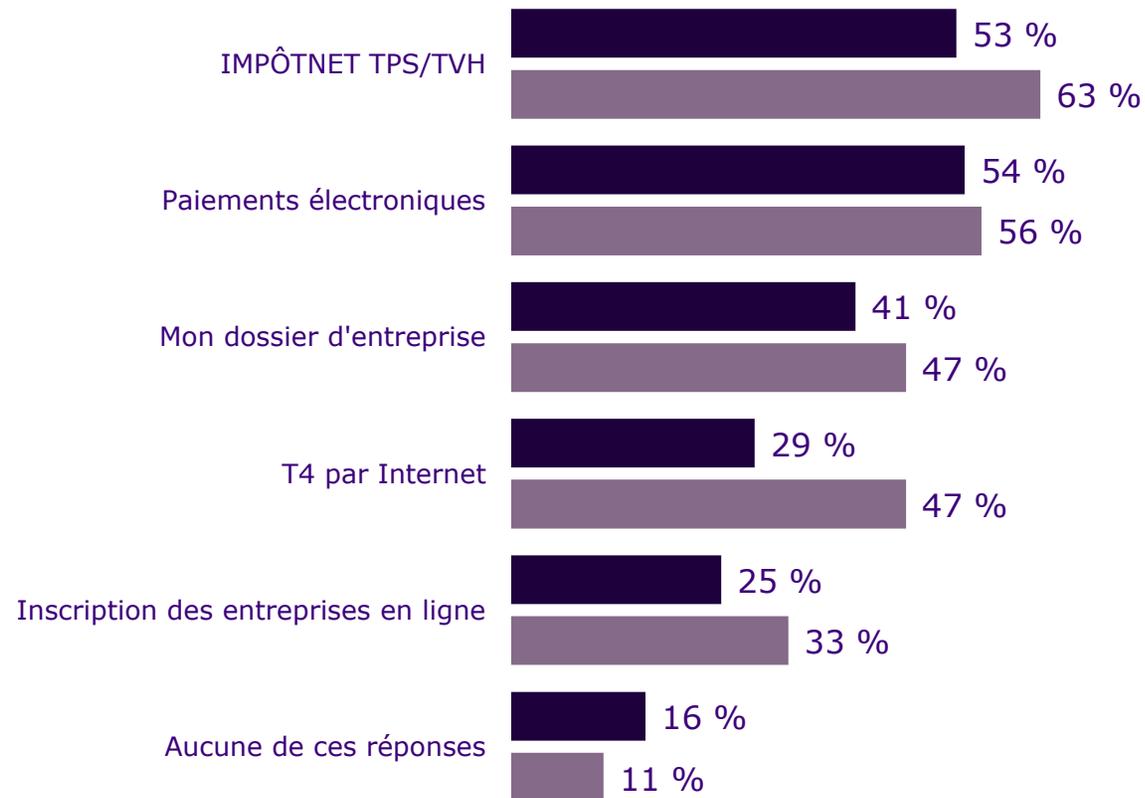
Base : Tous les répondants



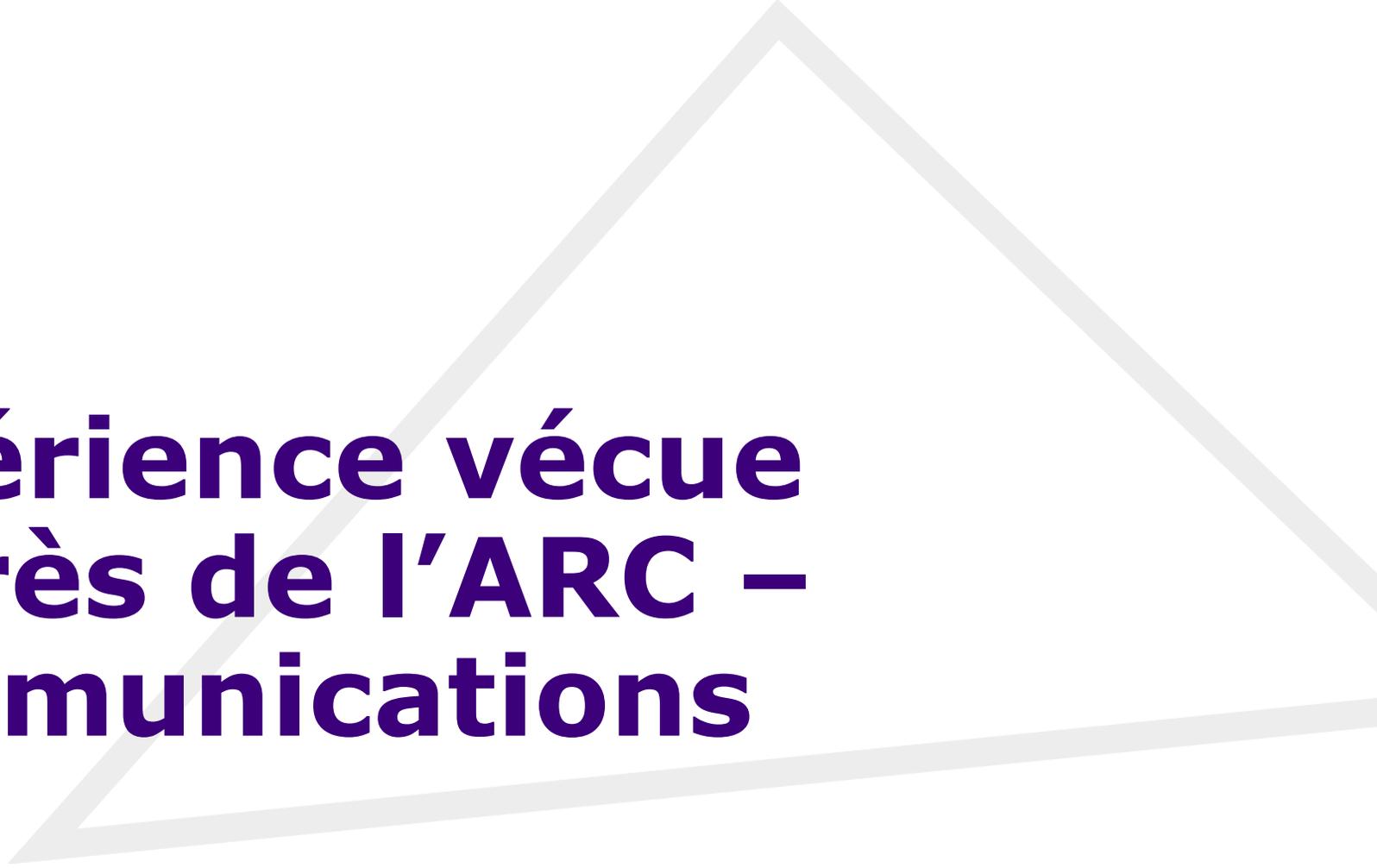
# UTILISATION DES SERVICES AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES

**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?

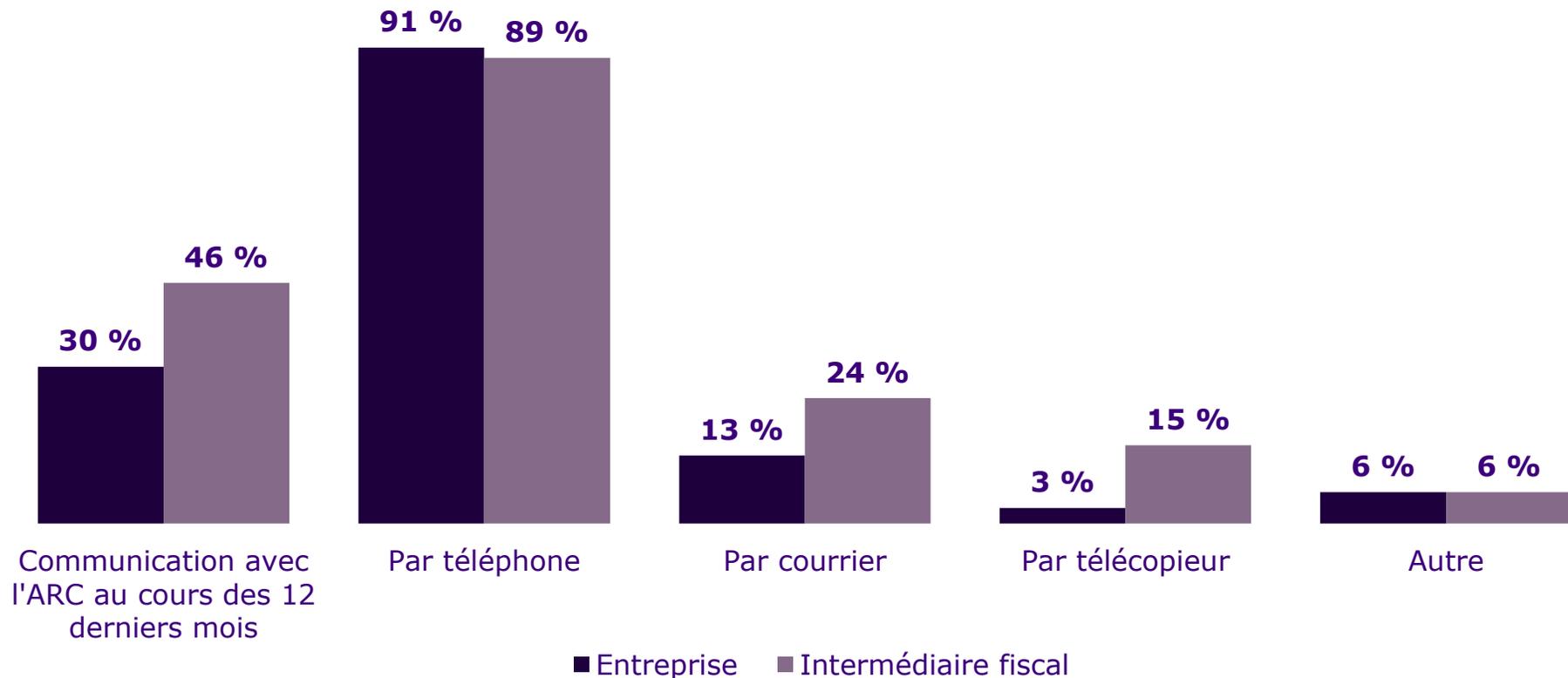
Base : Tous les répondants

**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)*

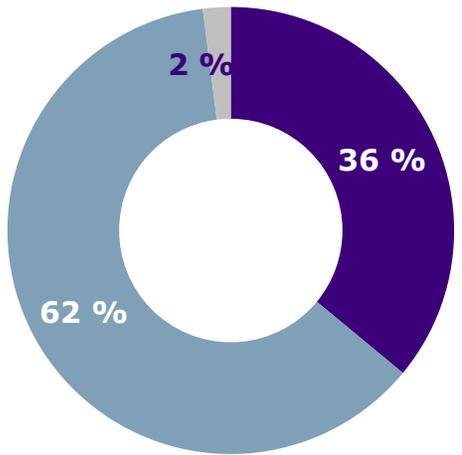
*Intermédiaire fiscal (n=139)*



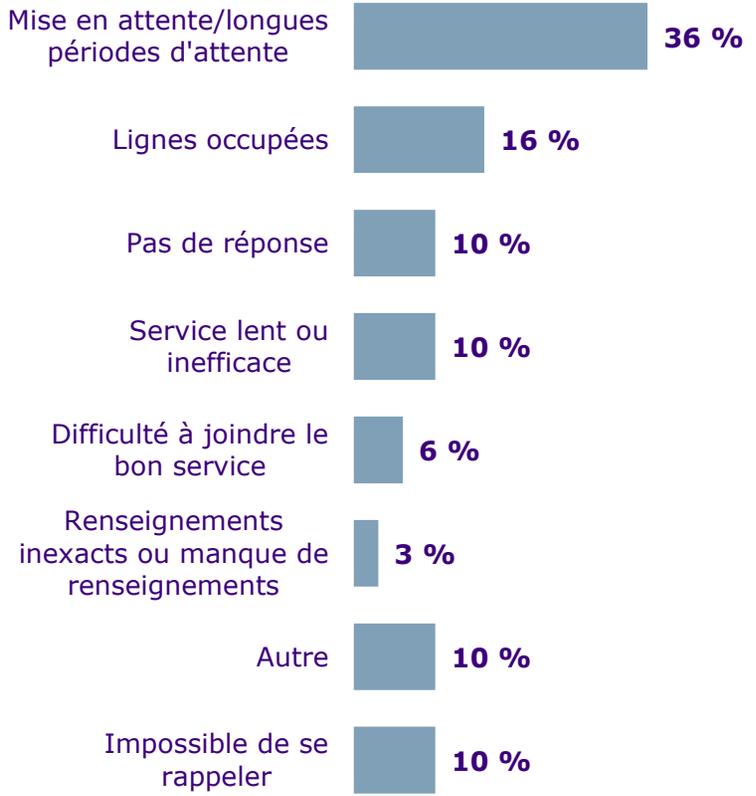
# PROBLÈMES SURVENUS EN COMMUNIQUANT AVEC L'ARC : ENTREPRISES

**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



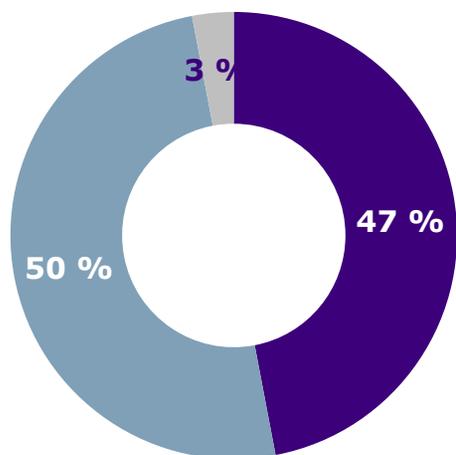
# PROBLÈMES SURVENUS EN COMMUNIQUANT AVEC L'ARC : INTERMÉDIAIRES

**QMS5 Avez-vous eu de la difficulté à joindre l'ARC lors de votre dernière communication avec elle? (n=133)**

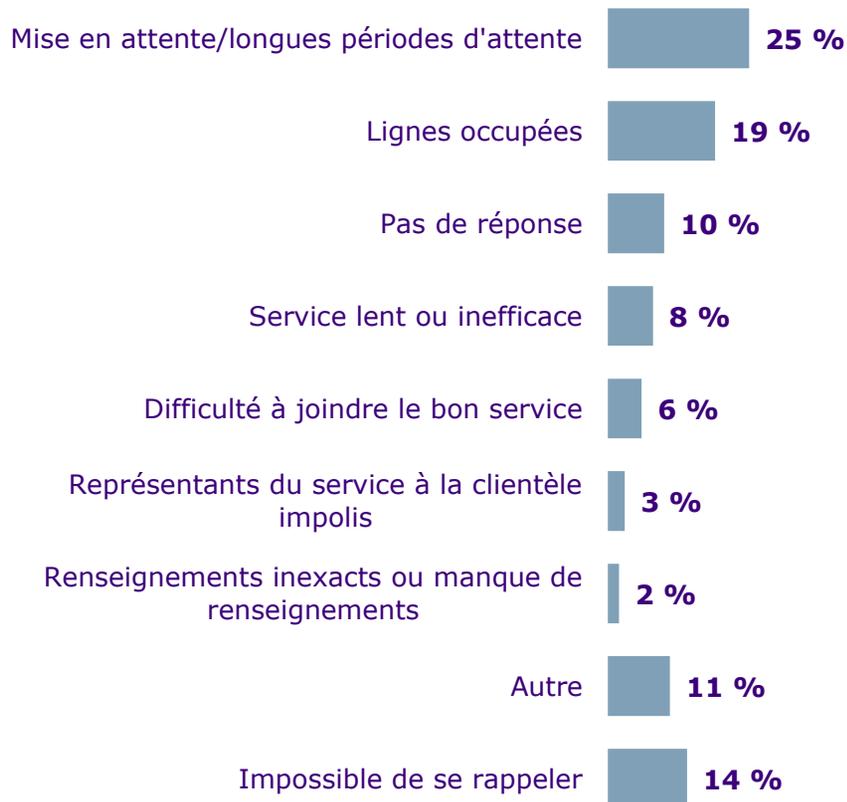
*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois*

**QMS6 Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés? (n=63)**

*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont eu un problème*



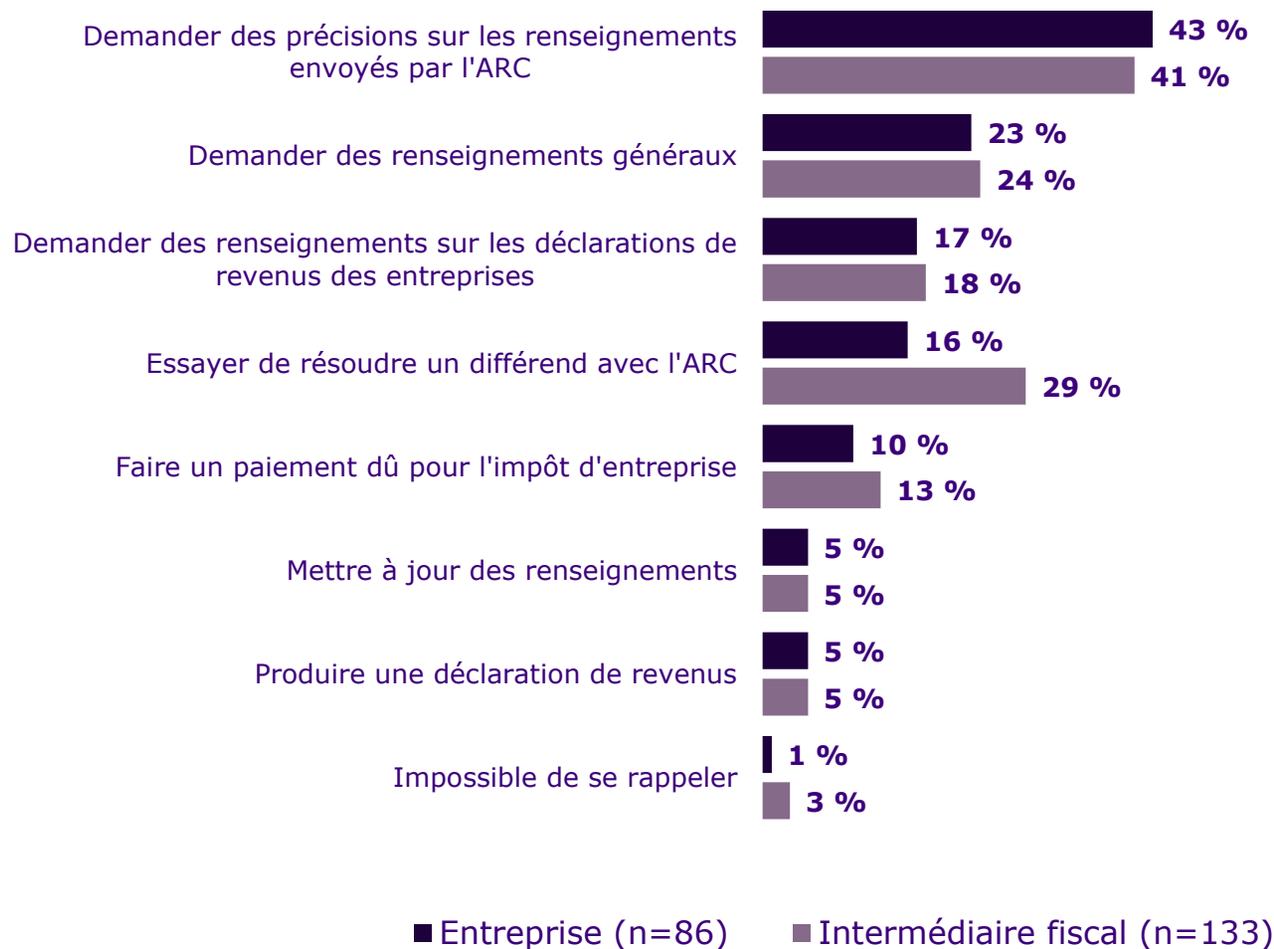
- Oui
- Non
- Ne sait pas



# RAISON DE LA DERNIÈRE COMMUNICATION

## QD4 Quelle était la raison de votre DERNIÈRE communication?

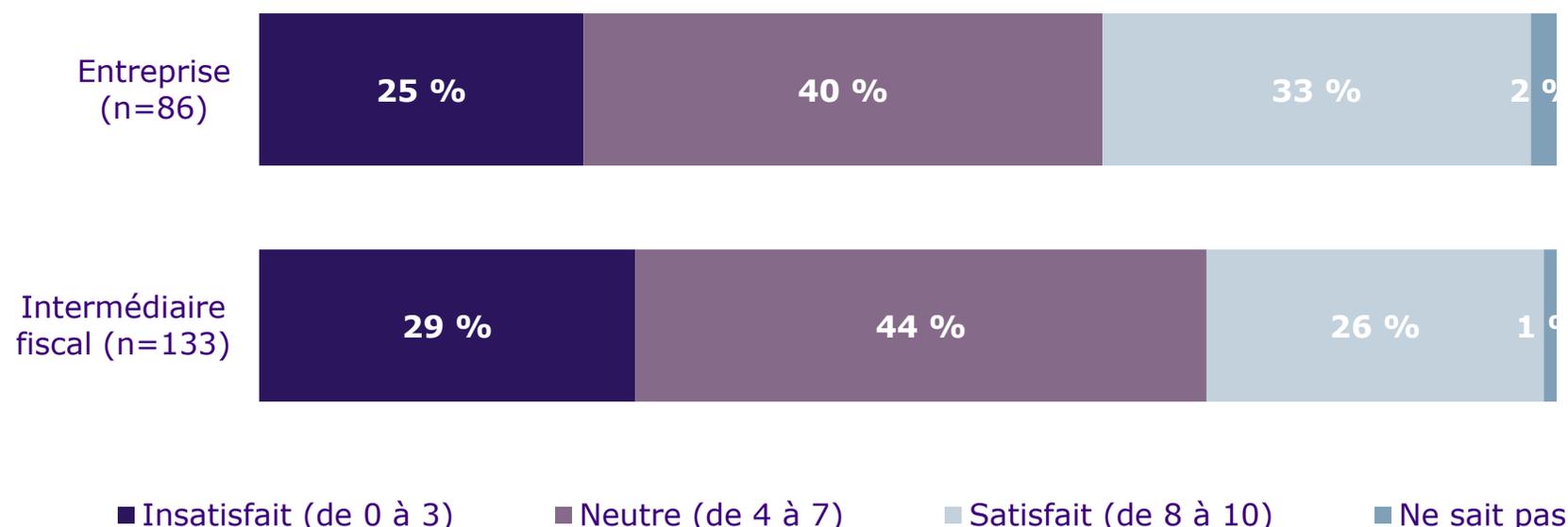
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois



# 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?

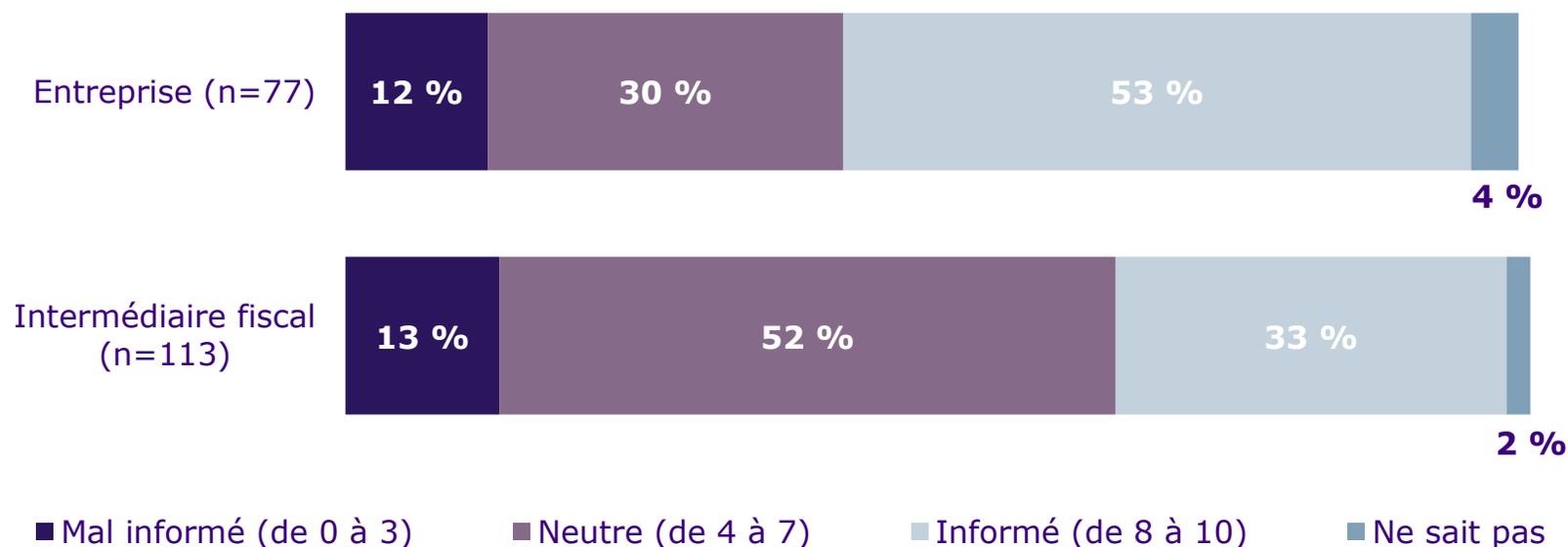
*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois*



# 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.

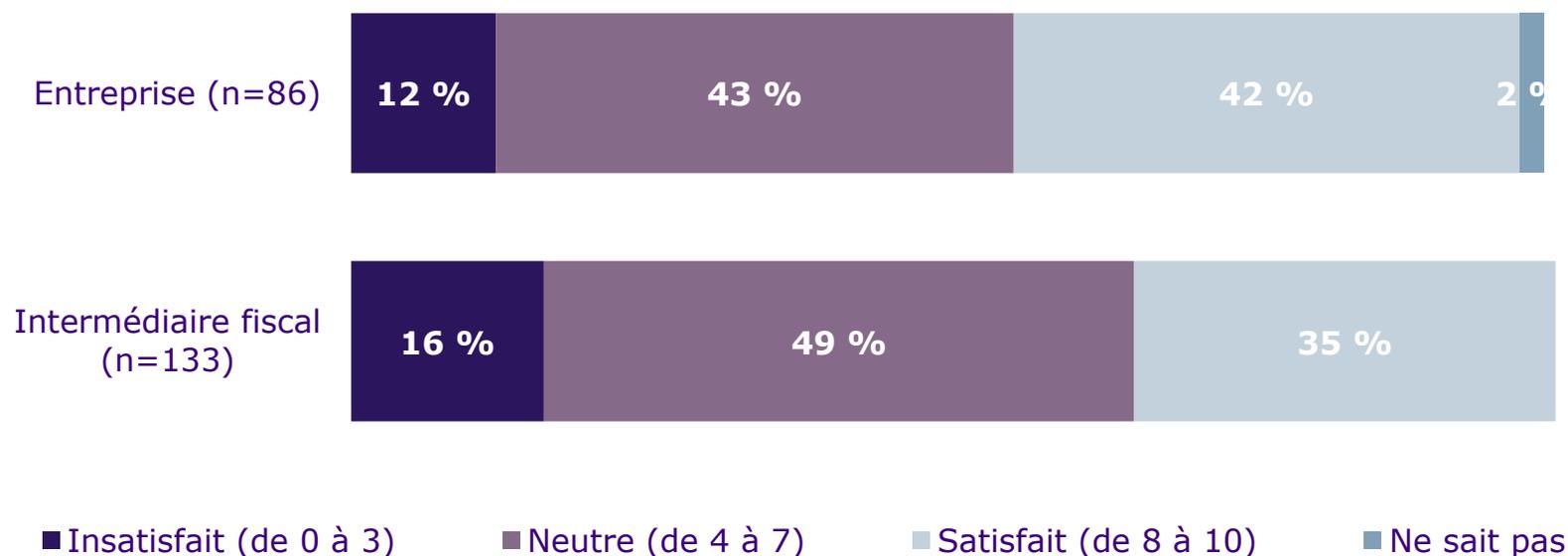
*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone*



# 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?

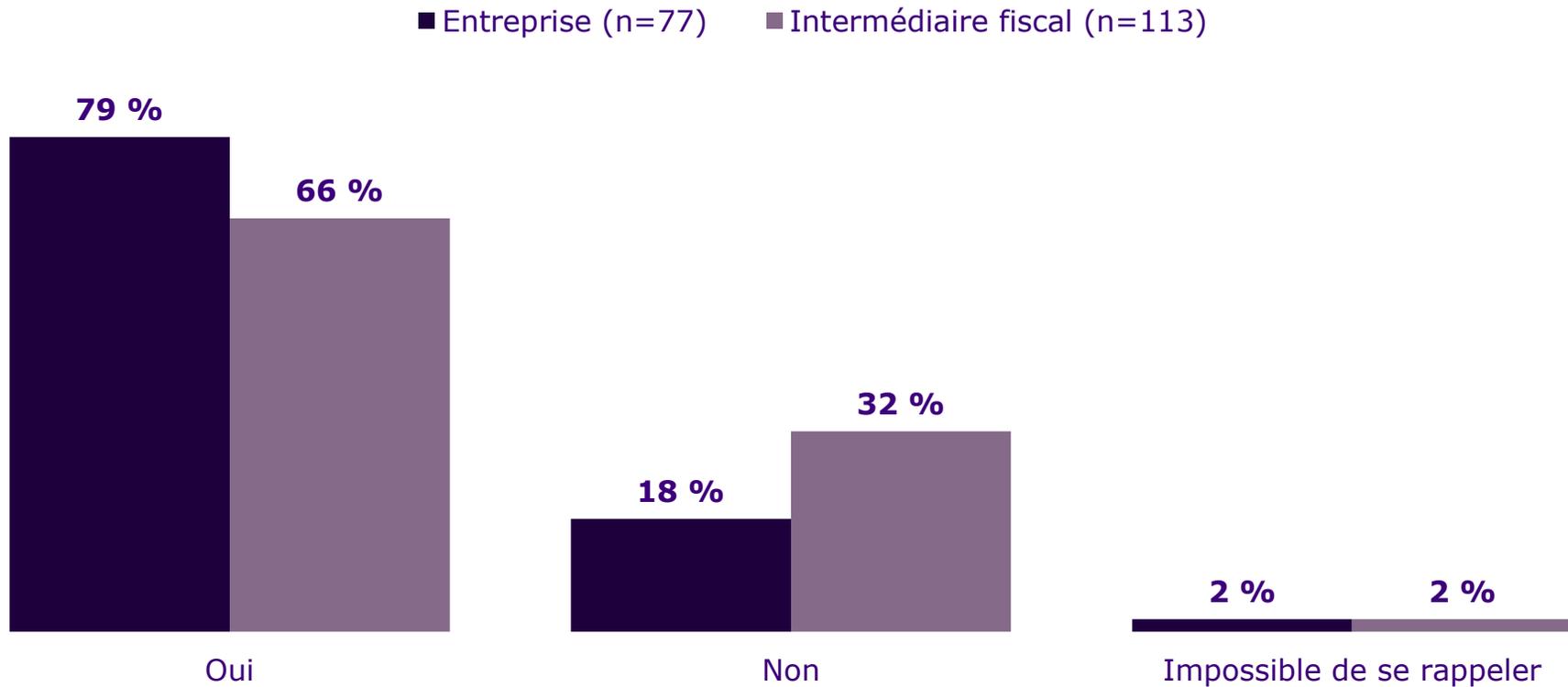
*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois*



# 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*

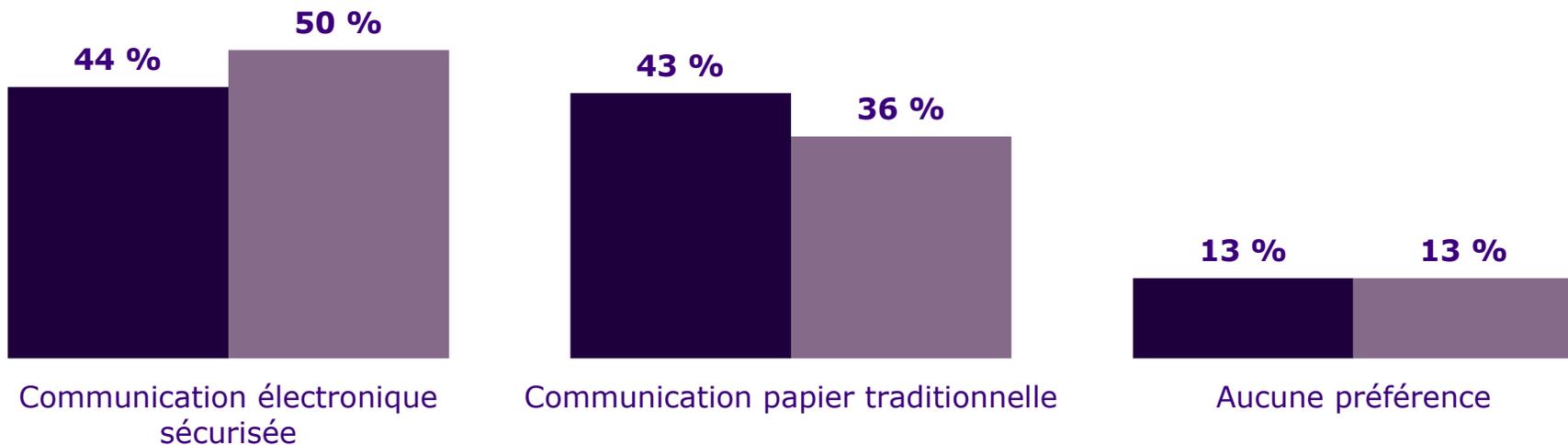


# MÉTHODE PRIVILÉGIÉE POUR RECEVOIR DES RENSEIGNEMENTS

**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

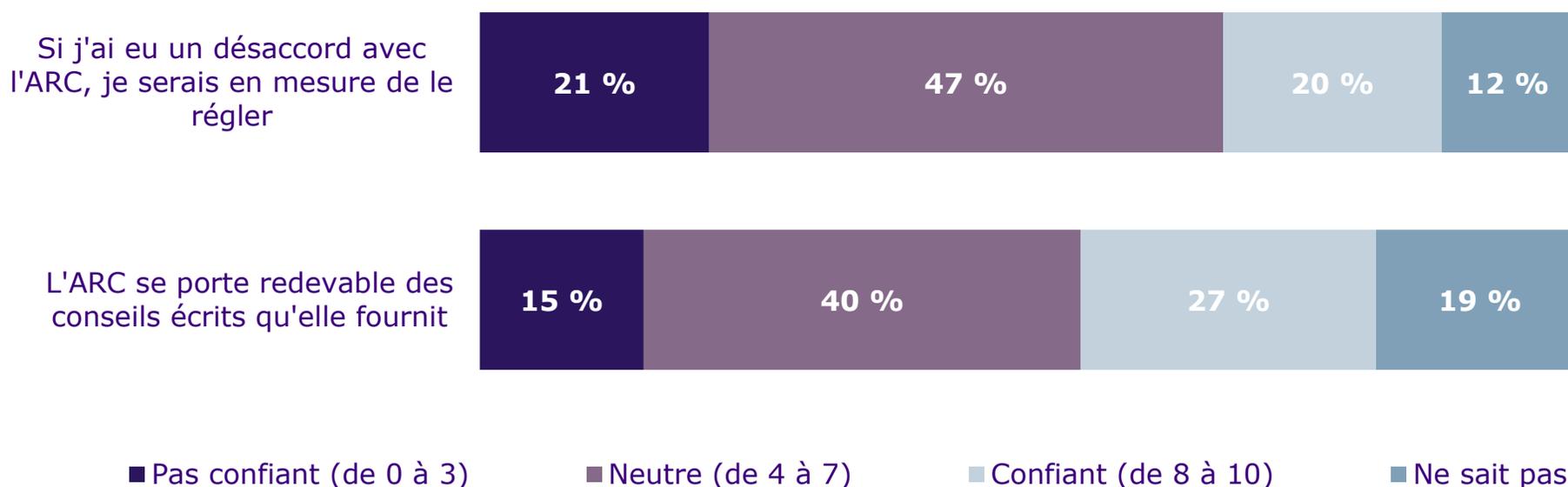
■ Entreprise (n=303) ■ Intermédiaire fiscal (n=300)



# 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 :

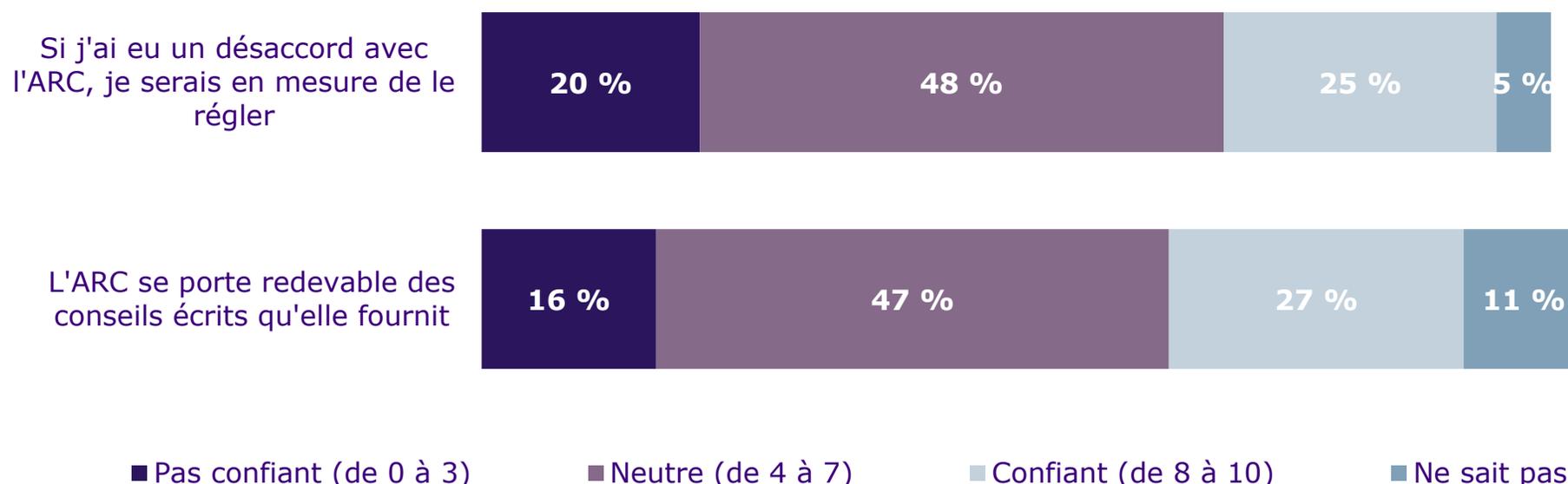
Base : Tous les répondants (n=303)



# 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 :

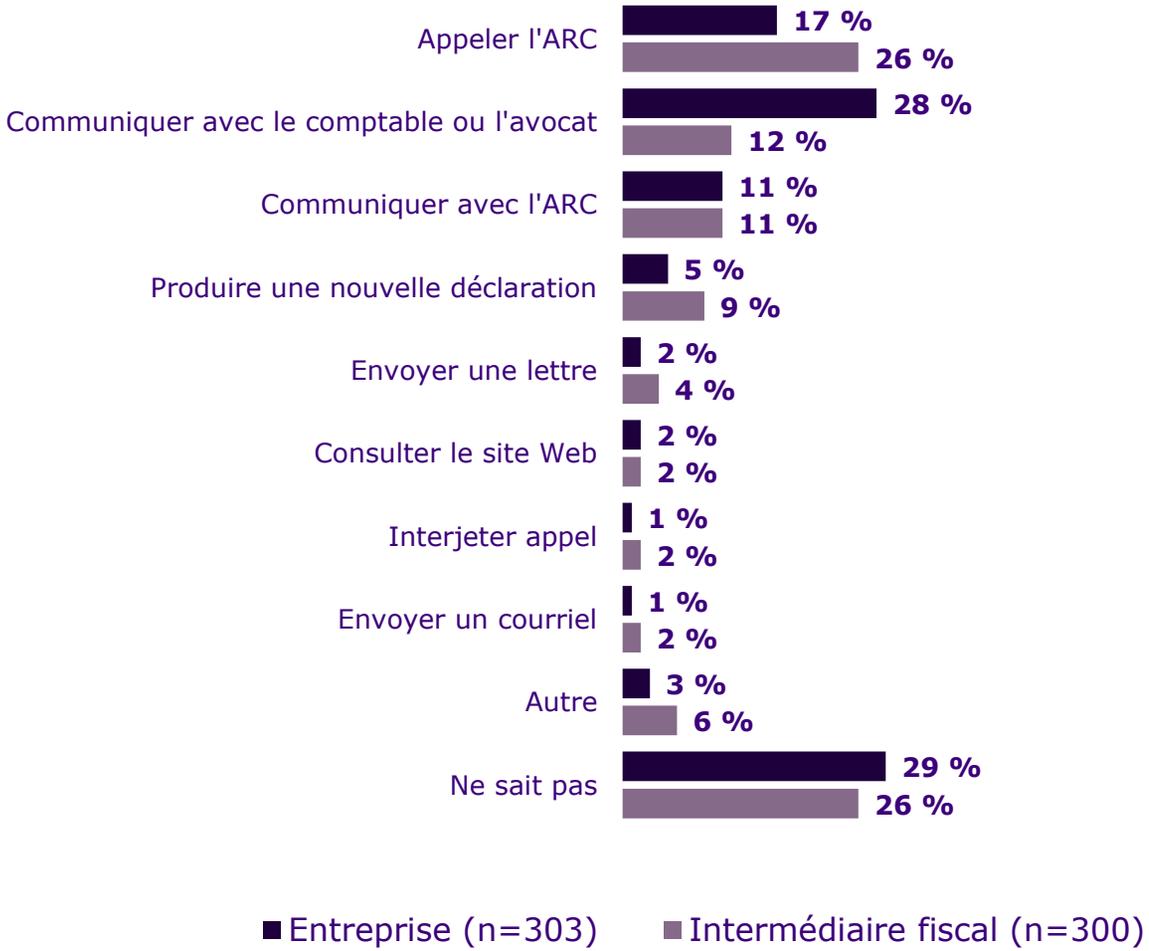
Base : Tous les répondants (n=300)



# CORRIGER UNE ERREUR DANS LES IMPÔTS D'ENTREPRISE

QMS11 Si vous voulez corriger une erreur dans vos impôts d'entreprise, que ferez-vous?

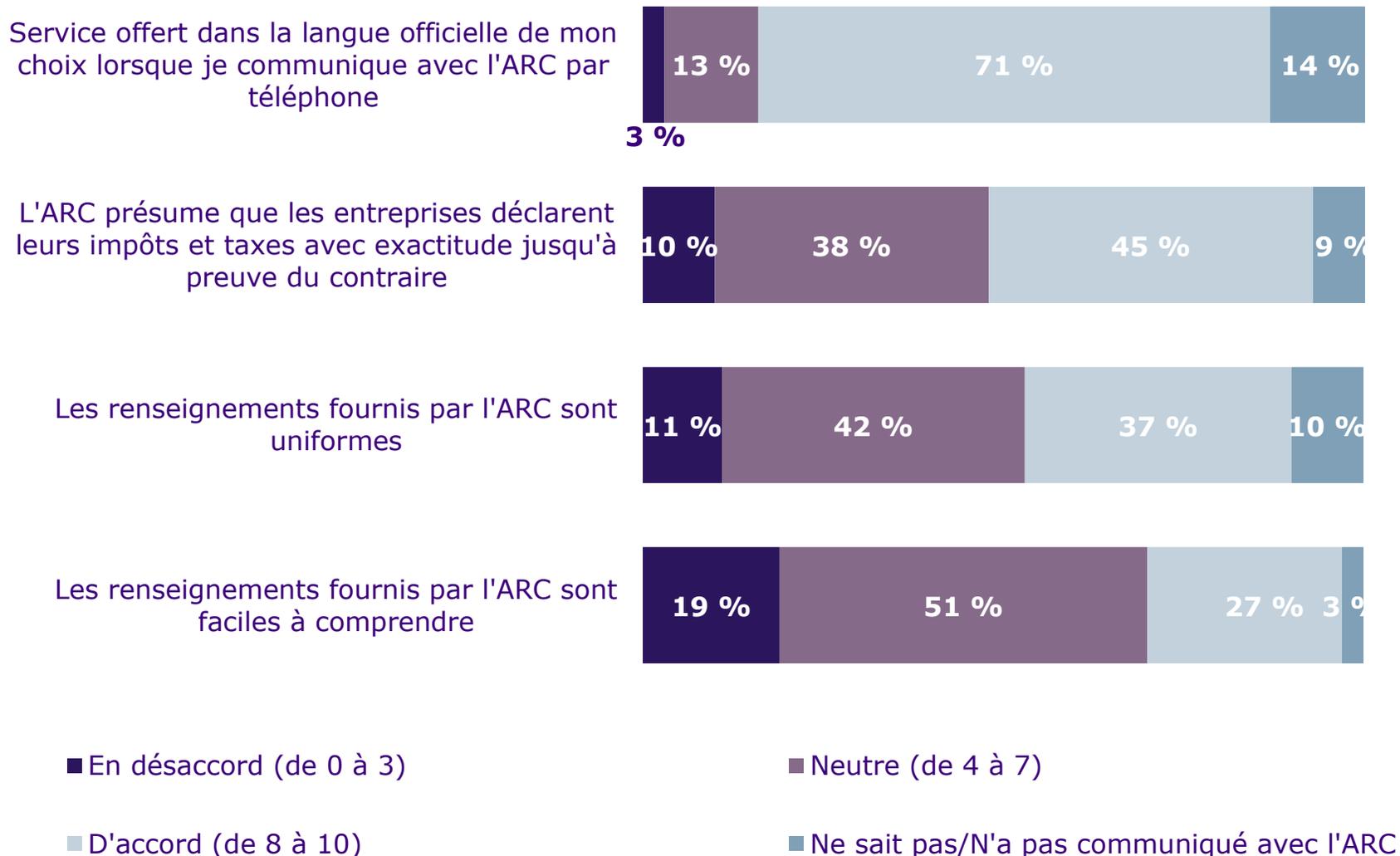
Base : Tous les répondants



# 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)

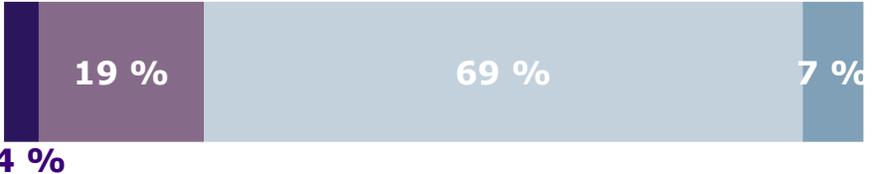


# EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

**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)

Service offert dans la langue officielle de mon choix lorsque je communique avec l'ARC par téléphone



L'ARC présume que les entreprises déclarent leurs impôts et taxes avec exactitude jusqu'à preuve du contraire



Les renseignements fournis par l'ARC sont uniformes



Les renseignements fournis par l'ARC sont faciles à comprendre



■ En désaccord (de 0 à 3)

■ Neutre (de 4 à 7)

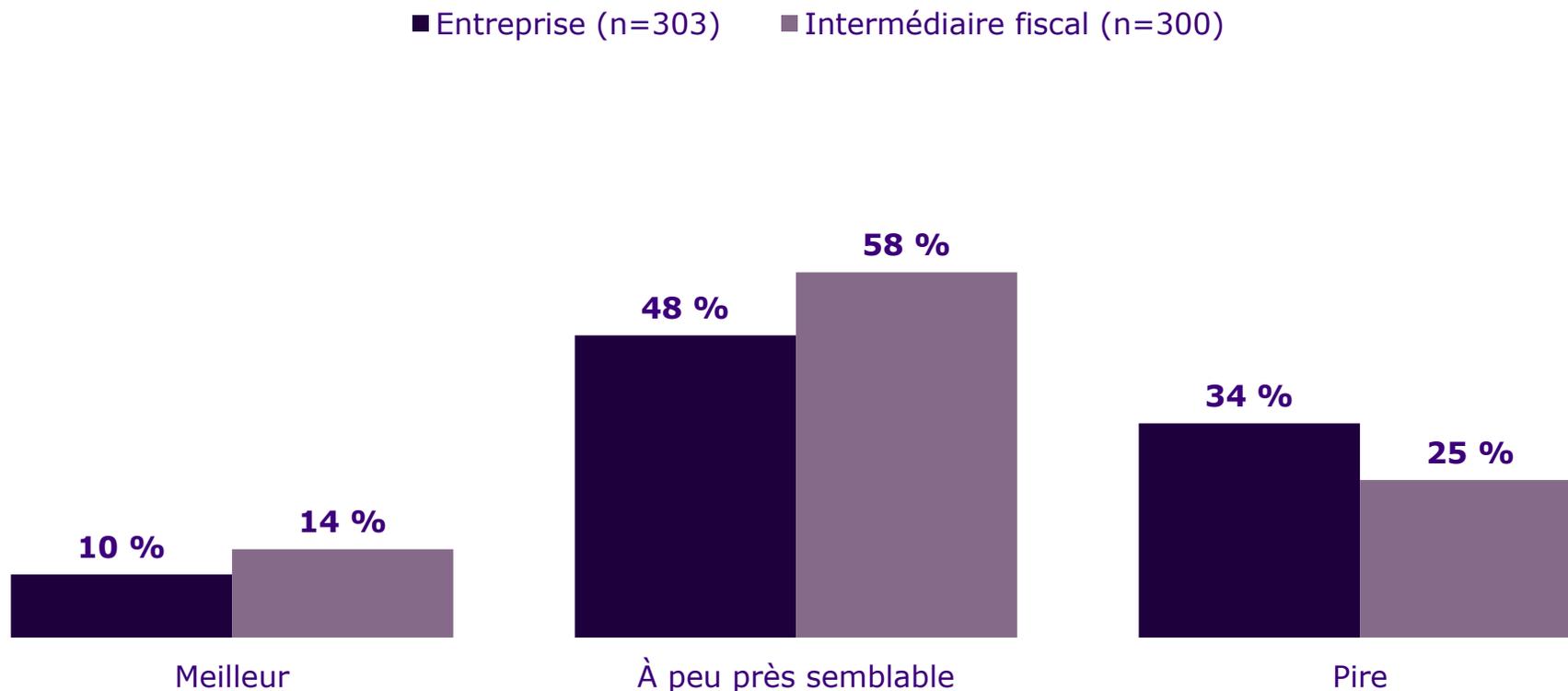
■ D'accord (de 8 à 10)

■ Ne sait pas/N'a pas communiqué avec l'ARC

# 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?

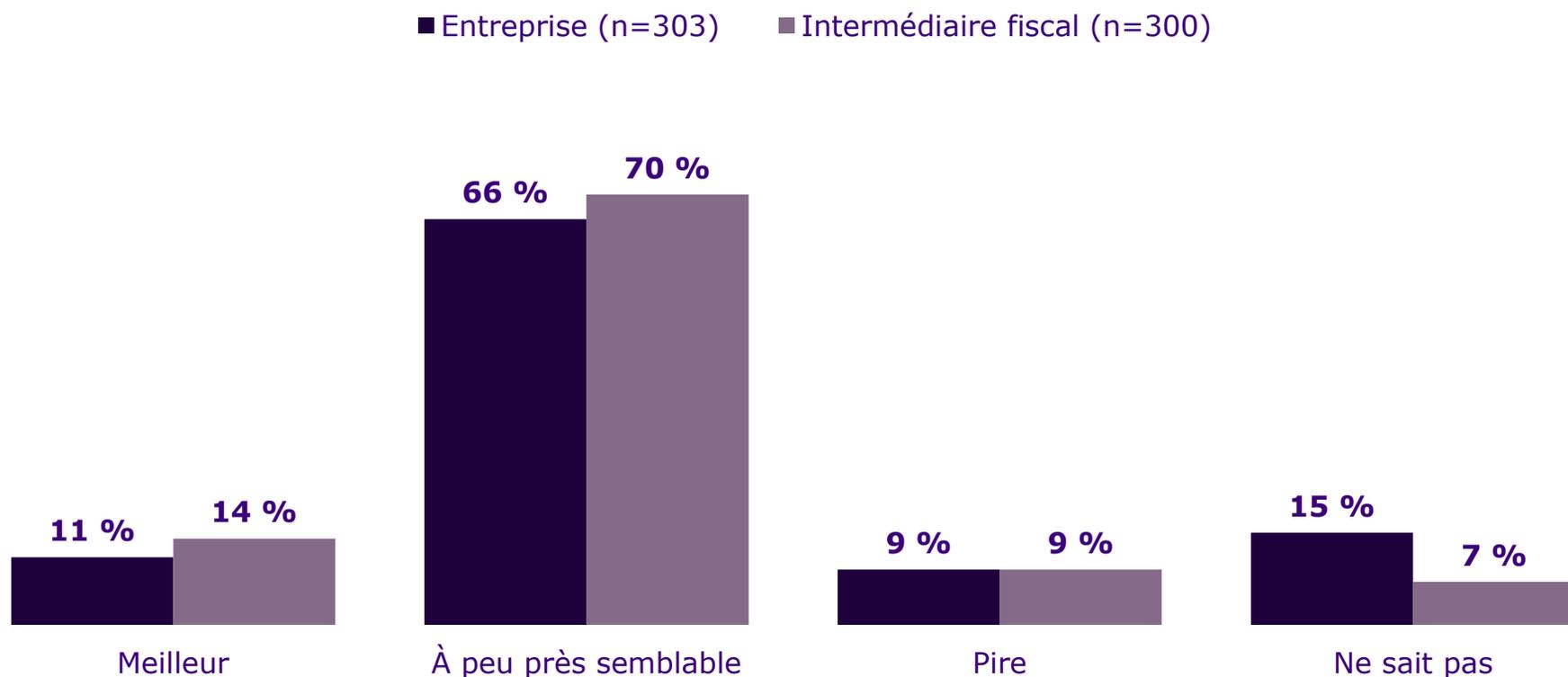
Base : Tous les répondants



# 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?

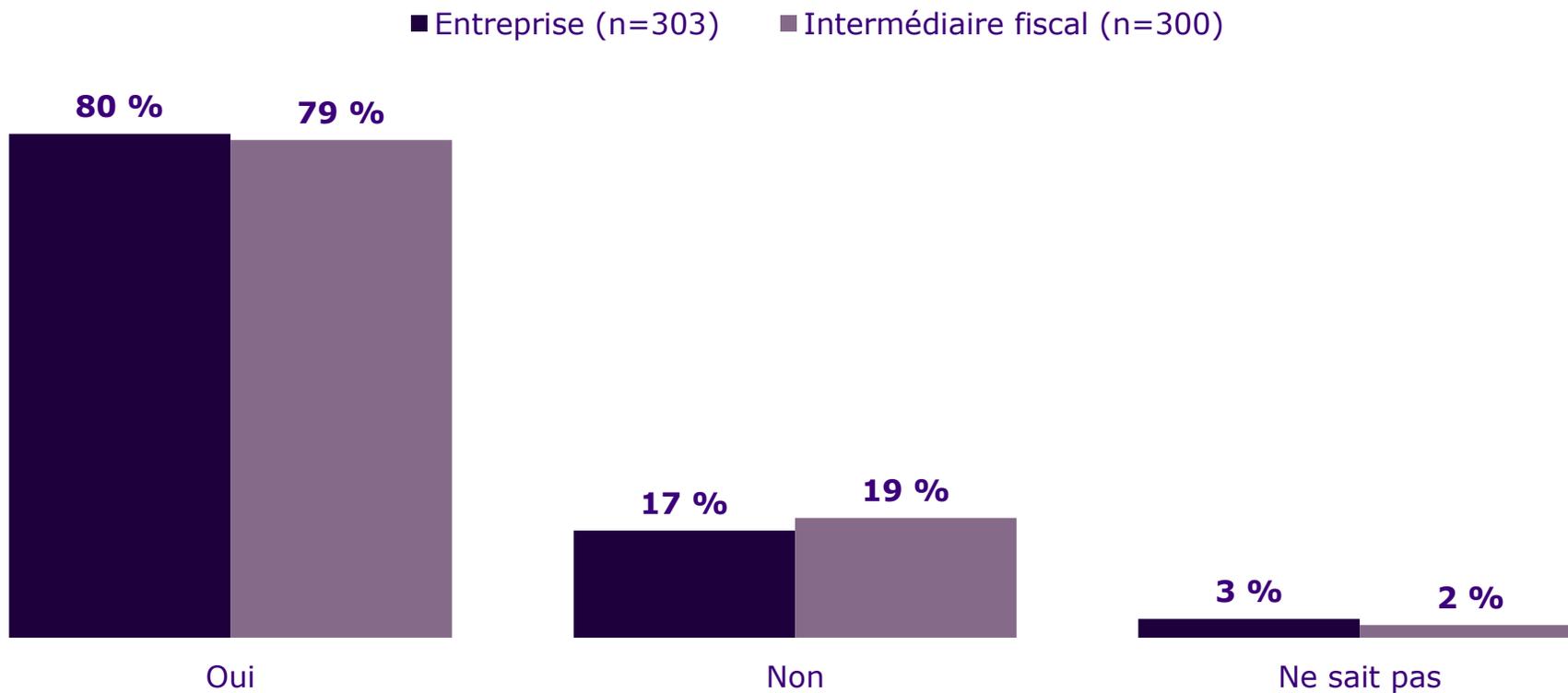
Base : Tous les répondants



# Site Web de l'ARC

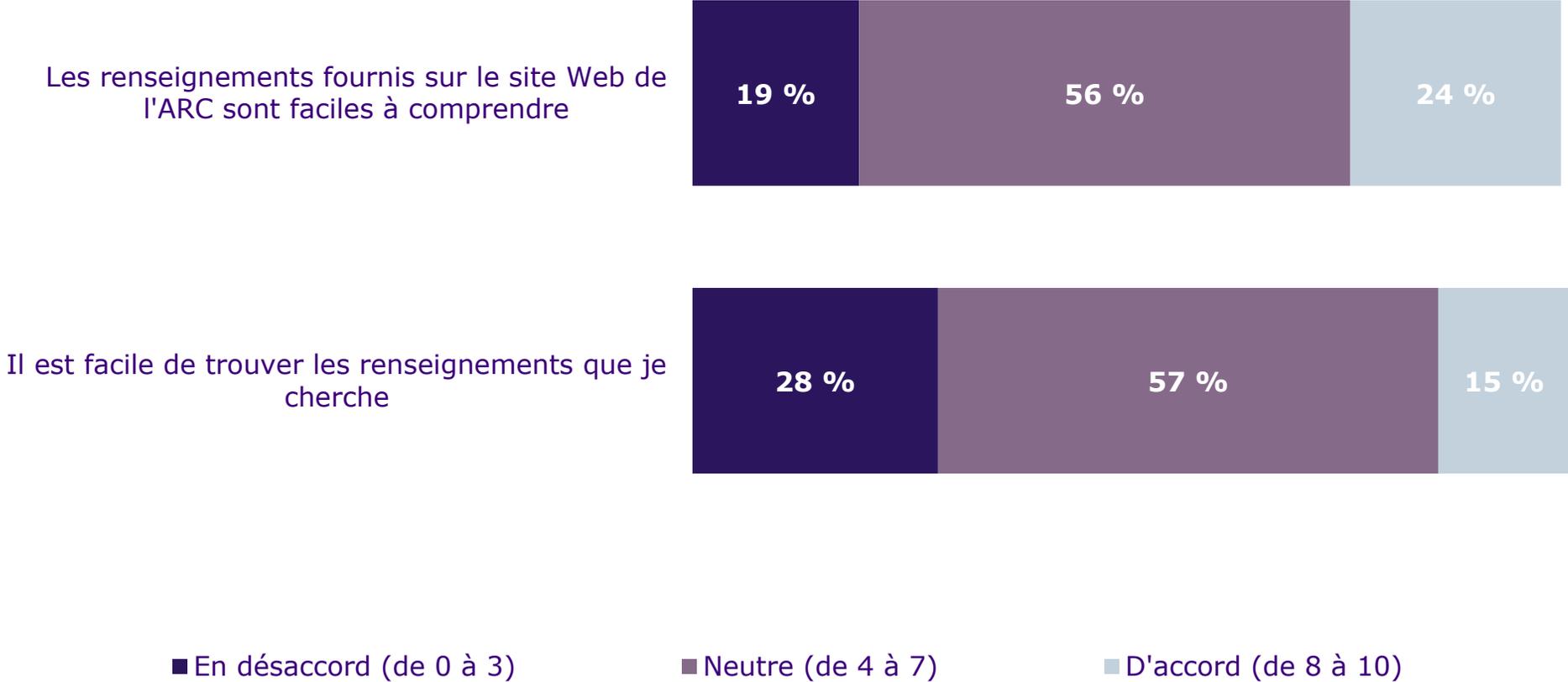
# VISITE DU SITE WEB DE L'ARC

**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*



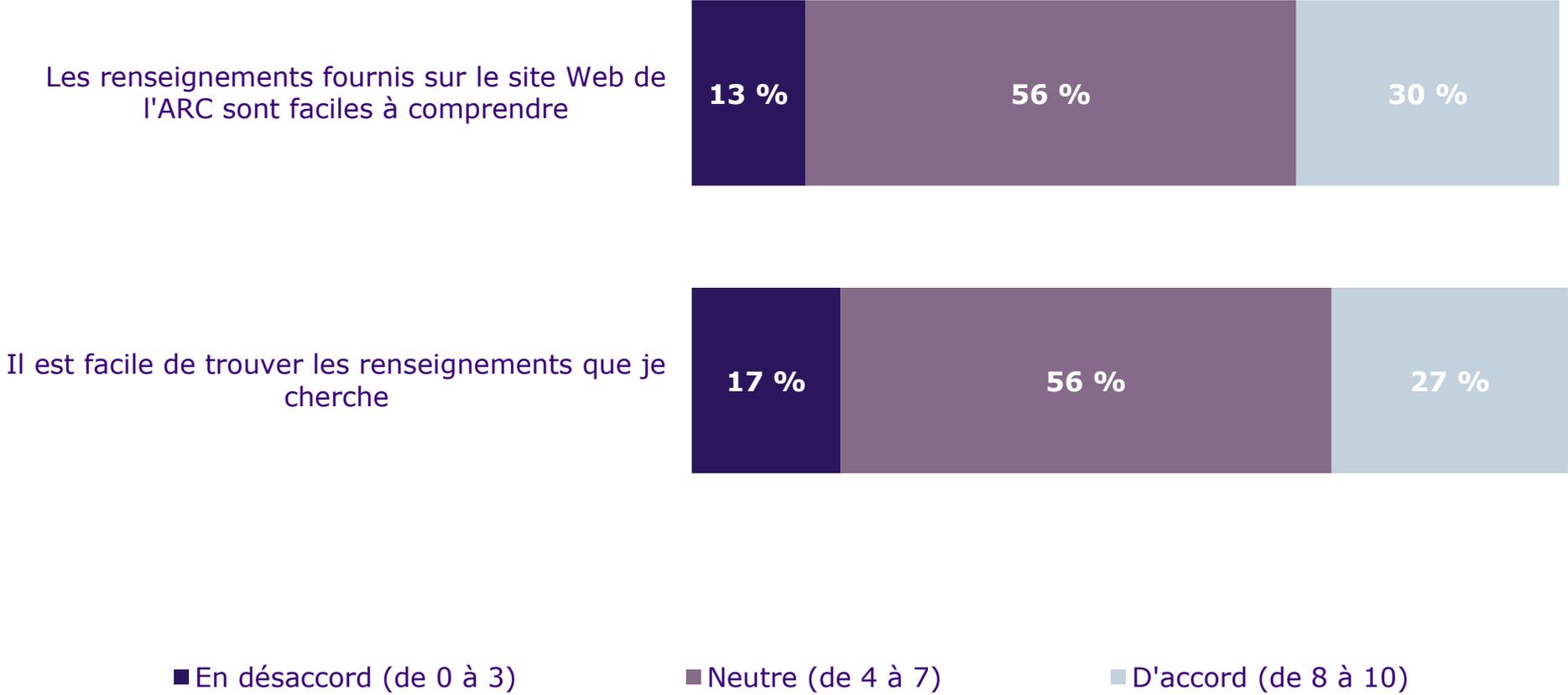
# EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : ENTREPRISES

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)*



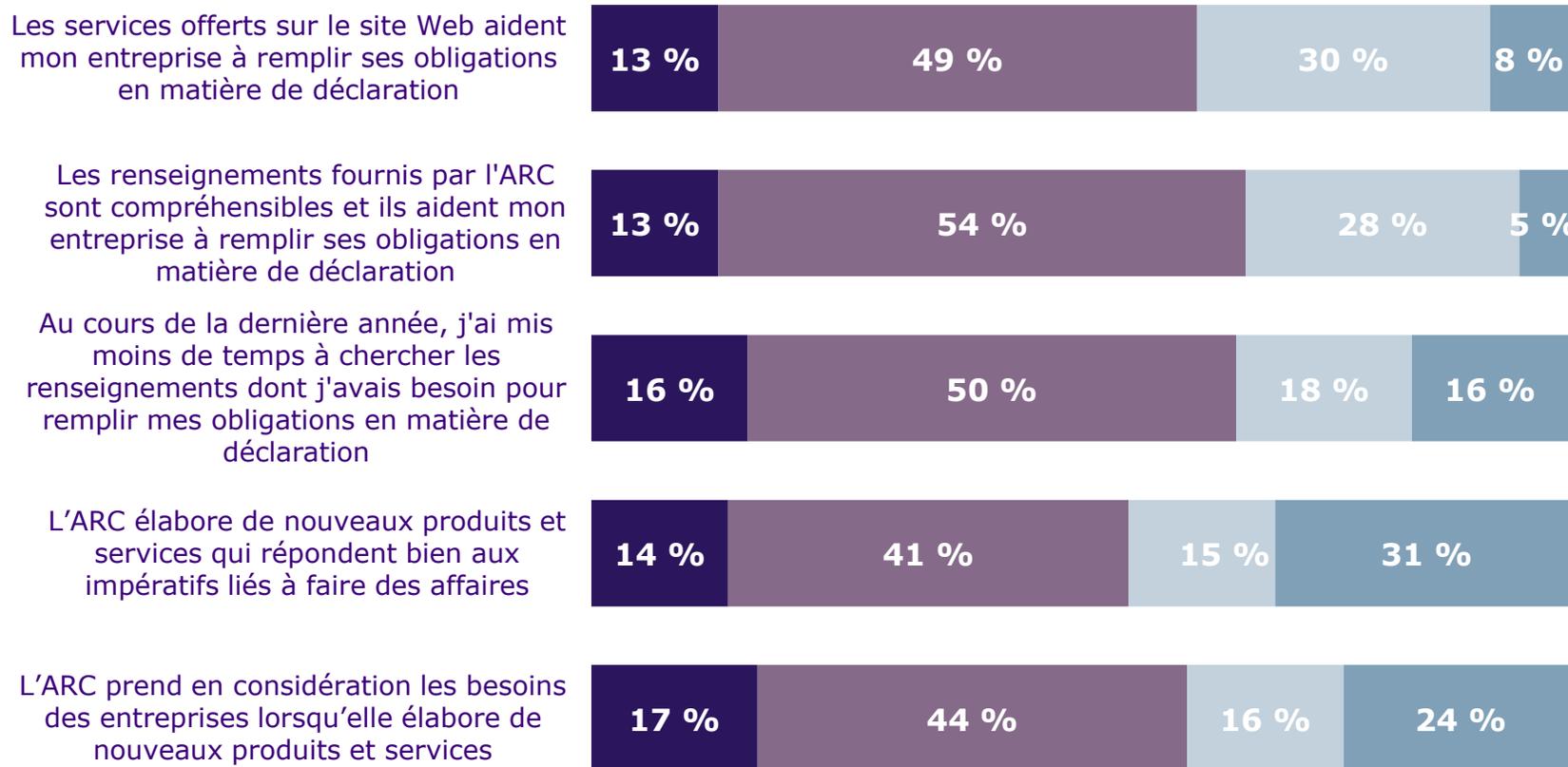


# Fardeau lié à l'observation

# 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)

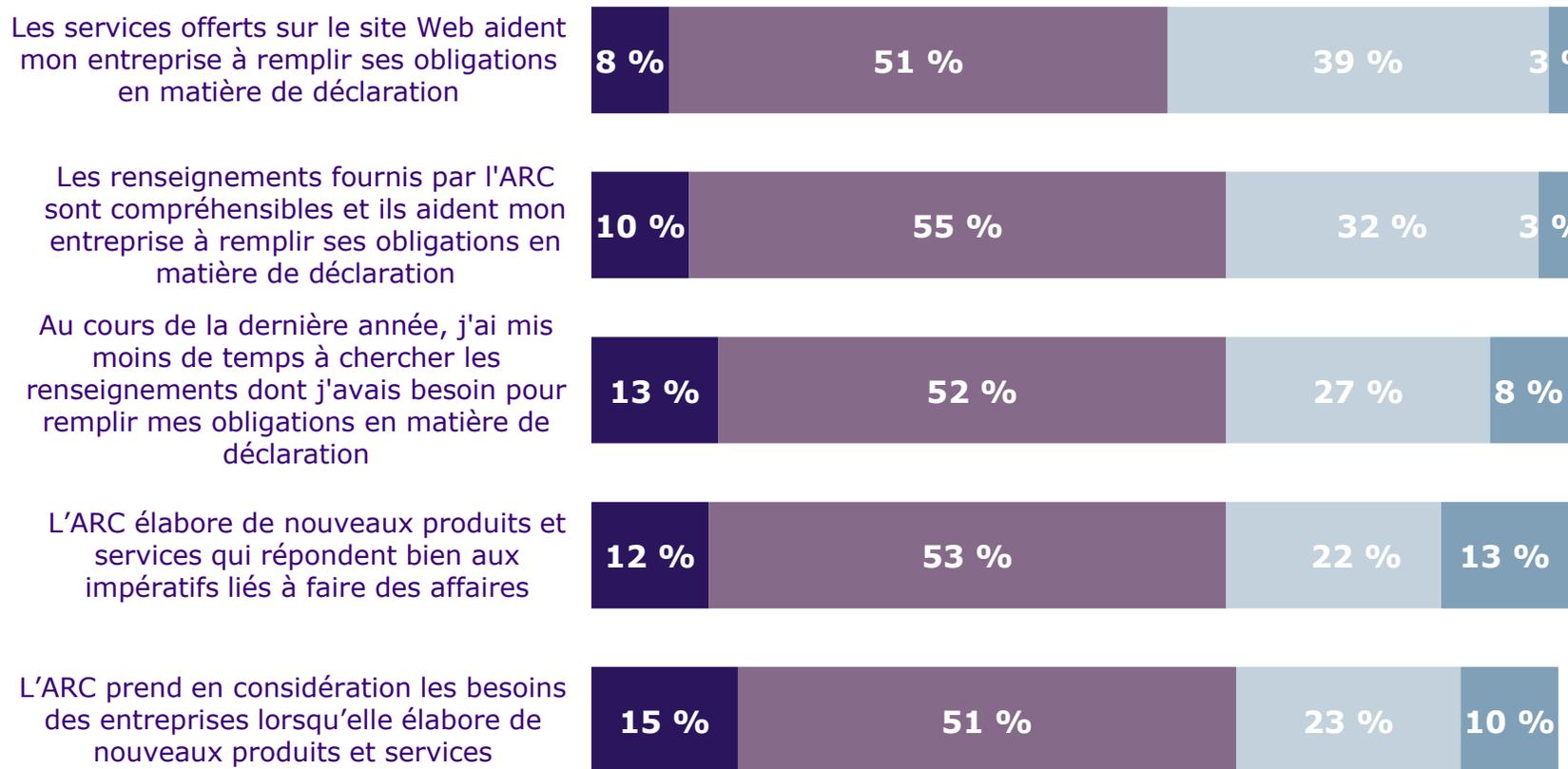


■ En désaccord (de 0 à 3)   ■ Neutre (de 4 à 7)   ■ D'accord (de 8 à 10)   ■ Ne sait pas

# 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