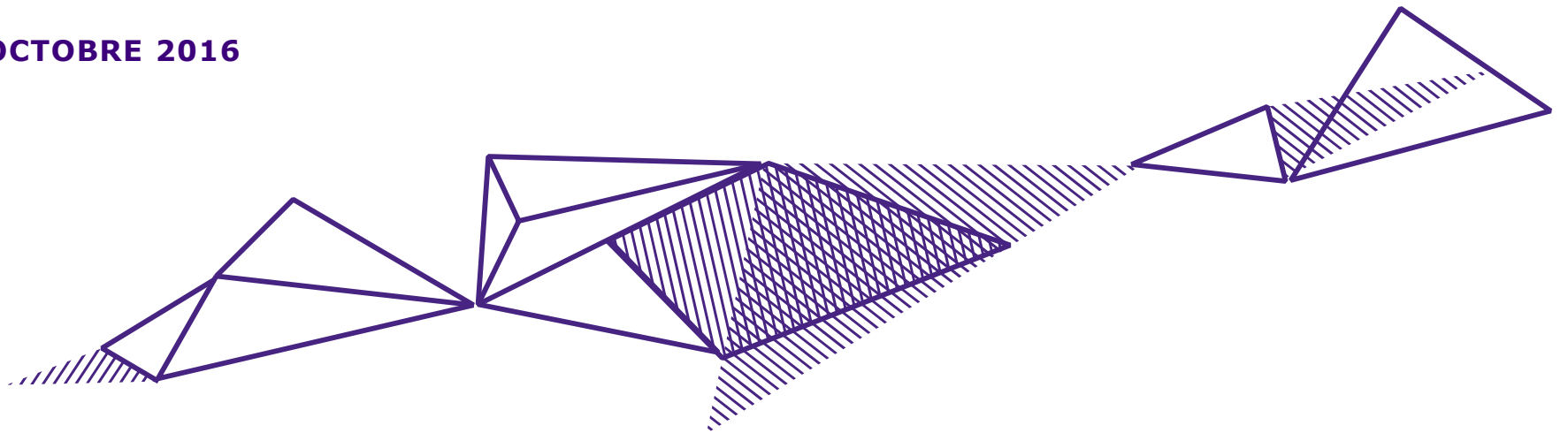


ARC

Sondage d'entreprise annuel de 2016 Résultats pour la population en général

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

- 1 600 entrevues téléphoniques menées auprès des Canadiens
 - 1 120 entrevues menées à partir de téléphones filaires et 480 entrevues menées à partir d'un échantillon d'utilisateurs de téléphones cellulaires
- Les entrevues ont été réalisées entre le 15 juillet et le 2 août 2016
- Les entrevues ont été pondérées en fonction des données les plus récentes de Statistique Canada (région, âge et sexe)
- La marge d'erreur pour l'échantillon de 1 600 personnes est de plus ou moins 2,8 points de pourcentage (plus grande pour les sous-groupes)
- Ce rapport présente les constatations tirées du sondage auprès du grand public
 - Les constatations découlant du sondage auprès des entreprises sont présentées séparément

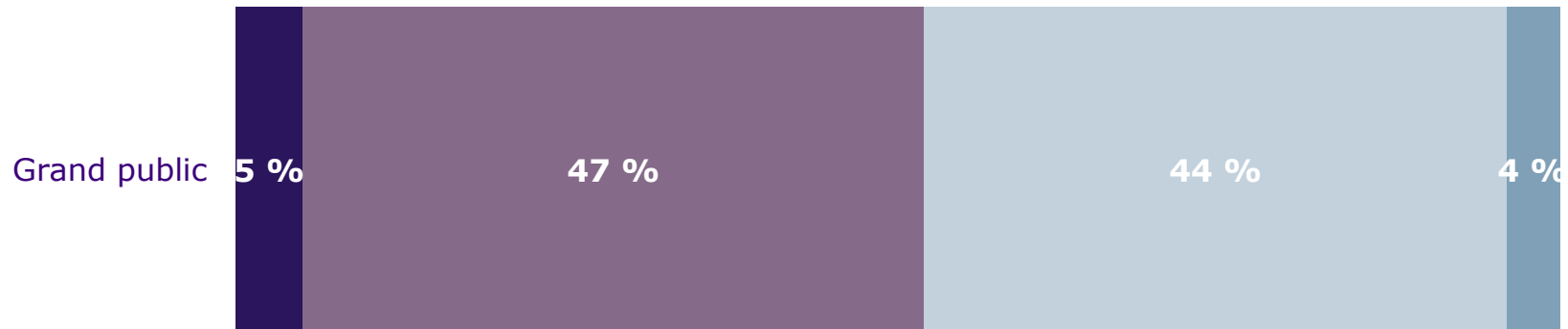


Impressions générales de l'ARC

Rendement global de l'arc

QB1 Comment évalueriez-vous le rendement global de l'ARC? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « affreux » et 10, « excellent ».

Base : Tous les répondants (n=1 600)



■ Mauvais (de 0 à 3)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ Bon (de 8 à 10)

■ Ne sait pas

Motifs justifiant la cote de rendement

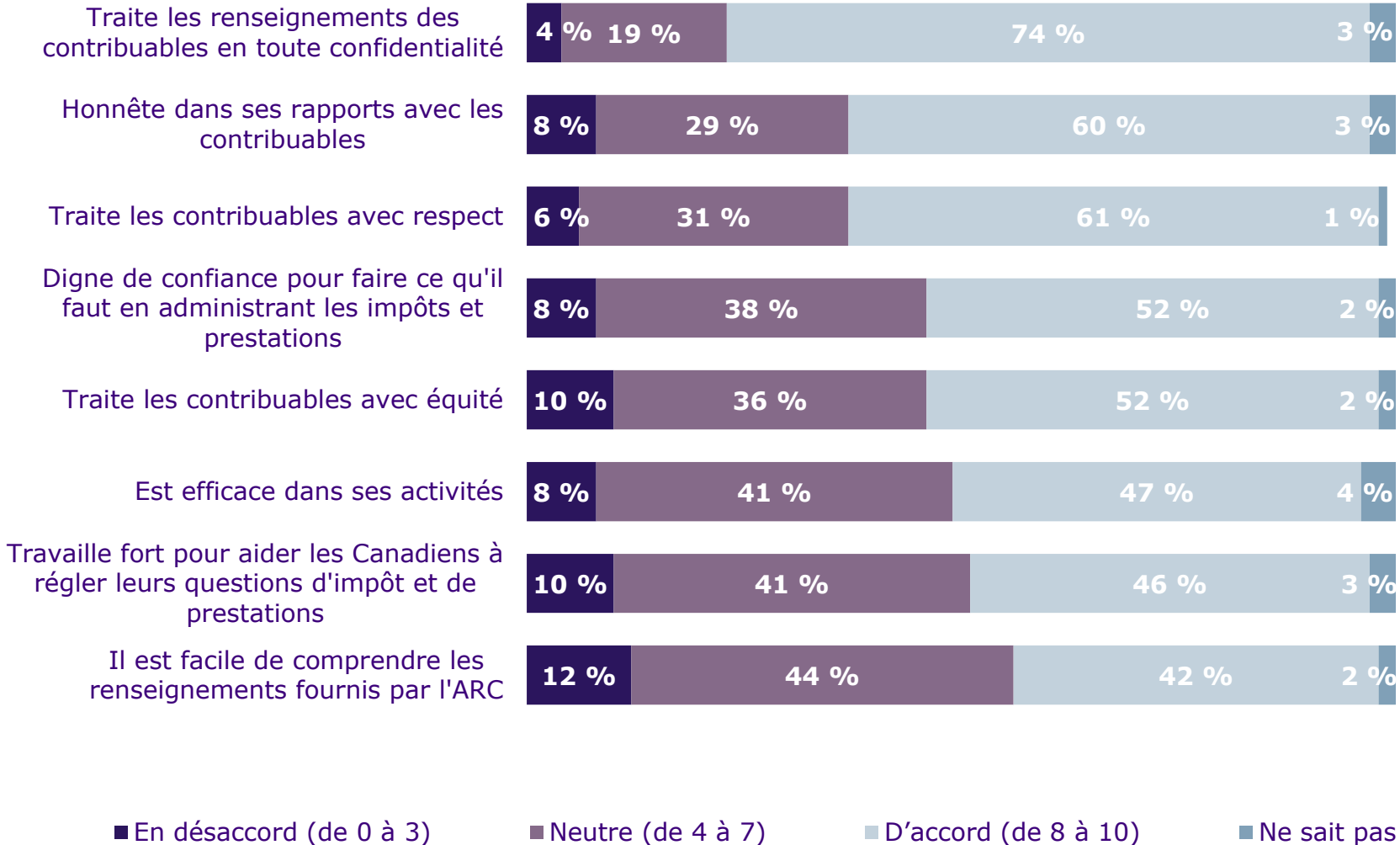
QB2 Pourquoi accordez-vous une cote de (cote) sur 10 au rendement de l'ARC?

Base: Les répondants ayant fourni une réponse valide à QB1 (n=1 537)

	Bon (de 8 à 10)	Neutre (de 4 à 7)	Mauvais (de 0 à 3)
N'ont jamais éprouvé de difficultés	51 %	14 %	--
Il y a toujours place à l'amélioration	13 %	16 %	4 %
N'aiment pas les organisations gouvernementales	2 %	12 %	28 %
Insatisfaits de leurs interactions	2 %	10 %	21 %
Ne connaissent pas bien l'ARC/pas beaucoup d'interactions	3 %	10 %	1%
Mauvais service – difficile à joindre	3 %	8 %	13 %
N'aiment pas payer de l'impôt	2 %	8 %	19 %
Mauvais service – trop lent	2 %	7 %	13 %
Ont reçu un bon service de la part des employés	6 %	1 %	--
Processus efficace/facile/simple	6 %	1 %	--

En accord avec les ÉNONCÉS : grand public

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 répondants (n=1 600)



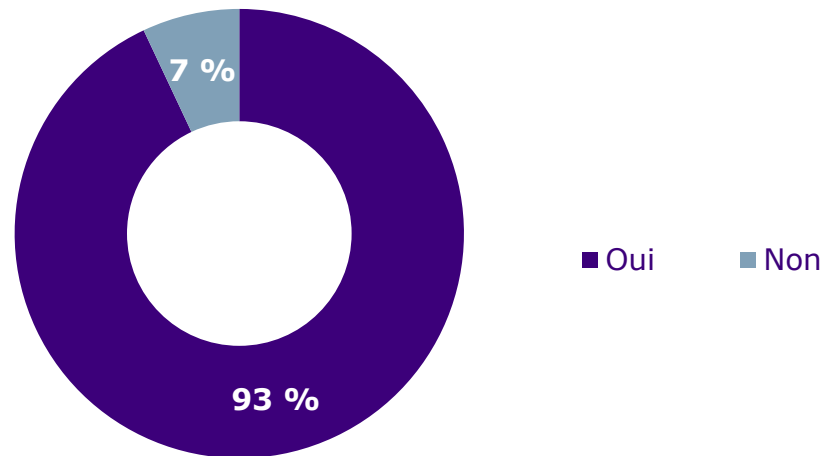


Expérience vécue auprès de l'ARC – Production des déclarations de revenus

PRODUCTION D'UNE DÉCLARATION DE REVENUS EN 2015

QC1 Avez-vous envoyé votre déclaration de revenus [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] pour 2015?

Base : Tous les répondants (n=1 600)



AIDE POUR PRODUIRE UNE DÉCLARATION

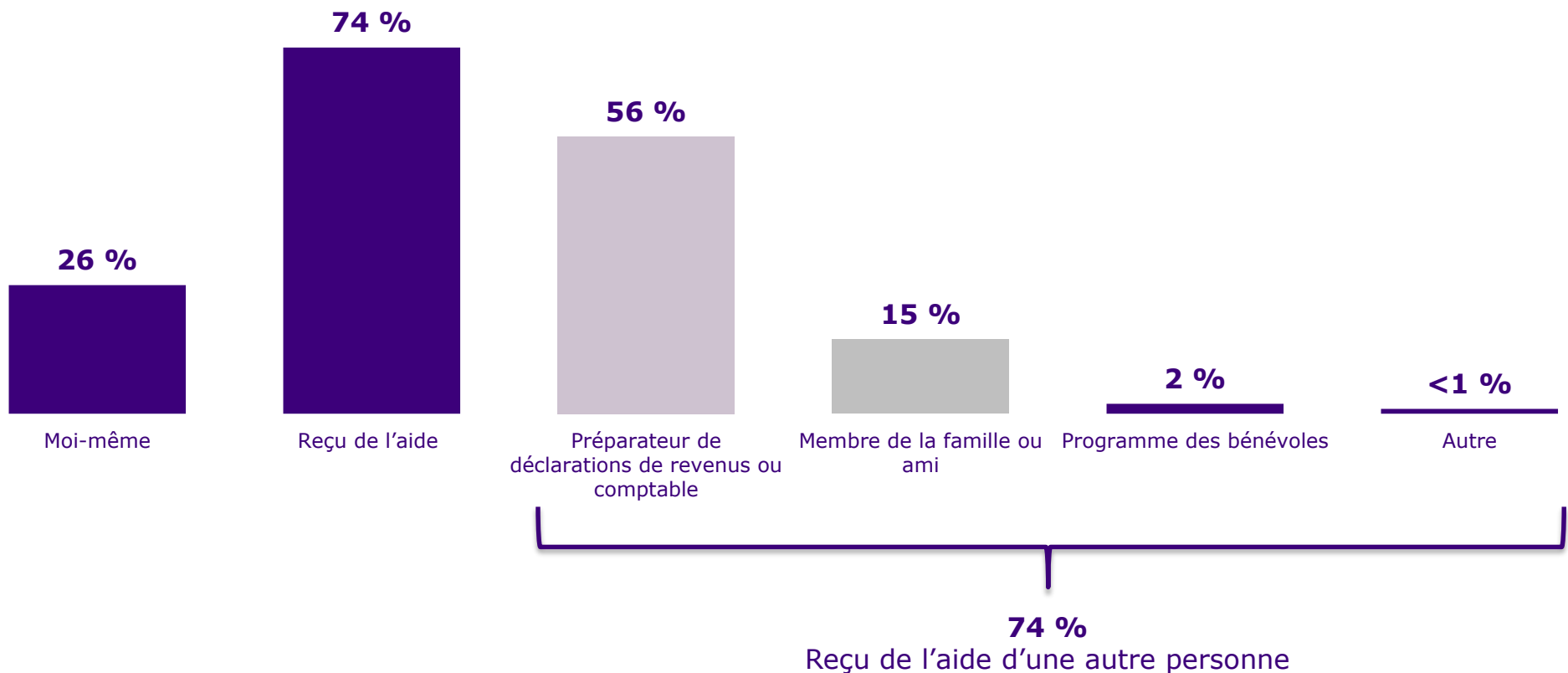
**QC2 Avez-vous rempli votre déclaration de revenus de 2015 vous-même, ou avez-vous reçu de l'aide?
(L'UTILISATION D'UN LOGICIEL D'IMPÔT NE COMPTE PAS COMME DE L'AIDE REÇUE)**

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont produit leur déclaration de 2015 (n=1 488)

QC3 De qui avez-vous reçu de l'aide?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont reçu de l'aide afin de produire leur déclaration (n=1 106)

***Les pourcentages indiqués sont calculés à partir du nombre total de répondants qui ont produit une déclaration de 2015 (n=1 488)**



COMMENT AVEZ-VOUS PRODUIT VOTRE DÉCLARATION?

QC4A Comment avez-vous produit votre déclaration de revenus? [AU BESOIN : Par exemple, l'avez-vous envoyée par courrier ou par voie électronique?]

[SI UNE AUTRE PERSONNE A PRODUIT LA DÉCLARATION] De quelle façon votre déclaration a-t-elle été produite? [AU BESOIN : Par exemple, cette personne ou le préparateur de déclarations de revenus l'a-t-il envoyée par courrier ou par voie électronique?]

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont produit leur déclaration de 2015 (n=1 488)

Les pourcentages indiqués sont calculés à partir du nombre de personnes qui ont produit une déclaration de revenus en 2015



13 %



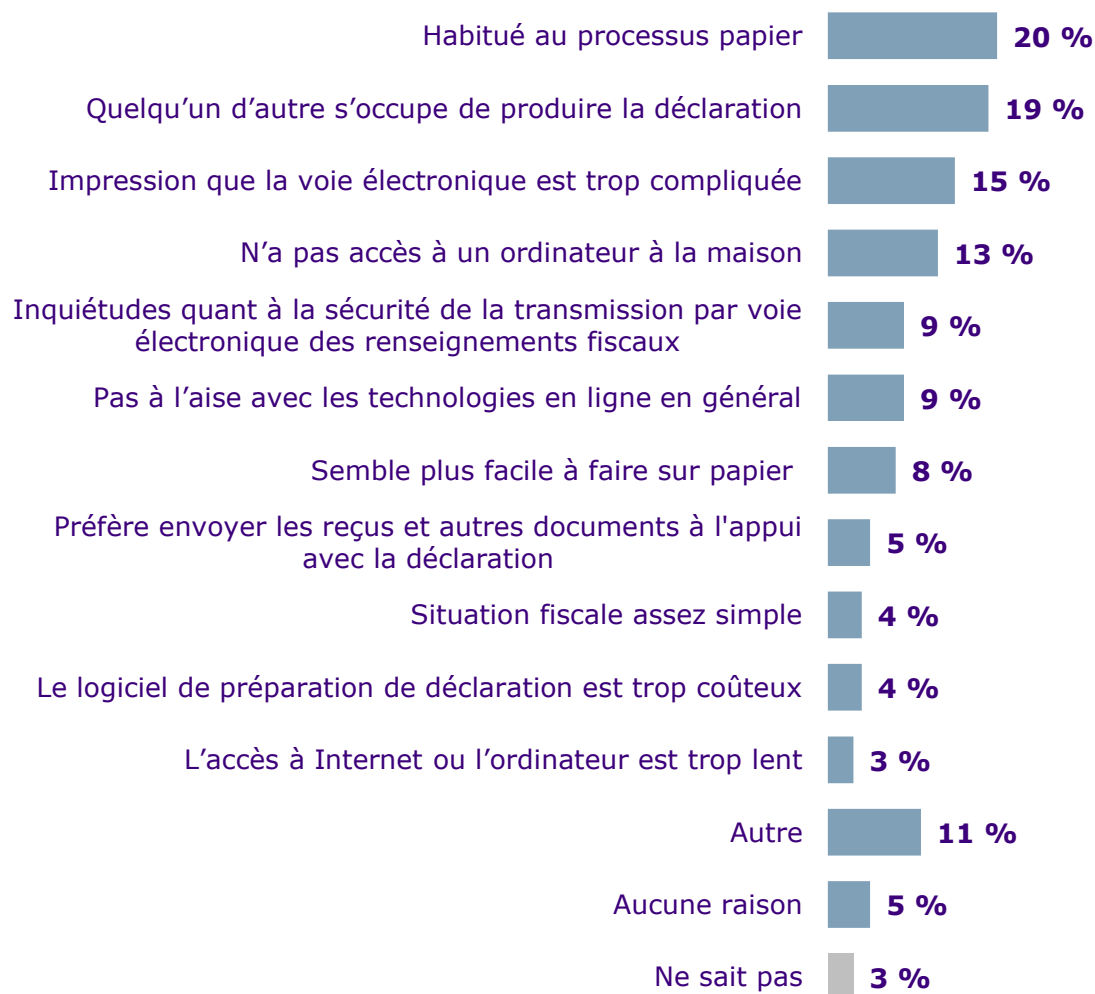
80 %

5 % ne savent pas comment leur déclaration a été produite
2 % disent que leur déclaration a été produite d'une autre façon

RAISONS POUR LESQUELLES LA DÉCLARATION N' A PAS ÉTÉ PRODUITE EN LIGNE

QC5 D'après vous, quelle est la principale raison qui explique que vous n'avez pas produit votre déclaration de 2015 en ligne?

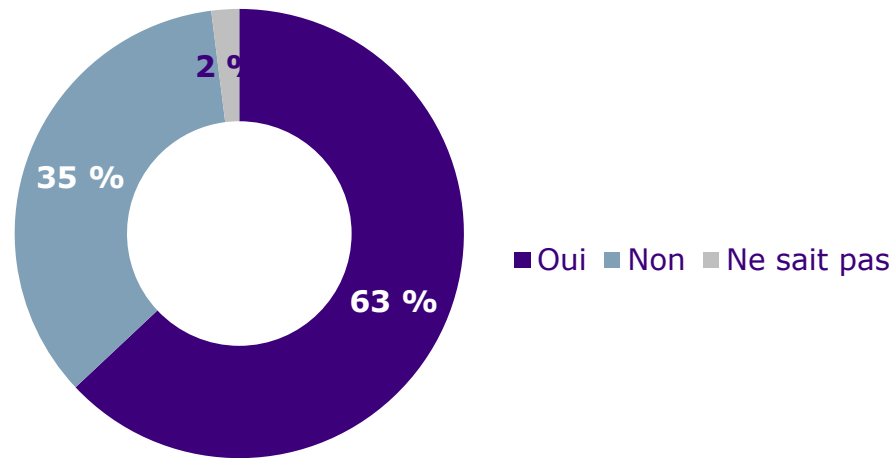
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont produit leur déclaration par la poste (n=203)



PASSAGE RÉCENT À LA PRODUCTION EN LIGNE

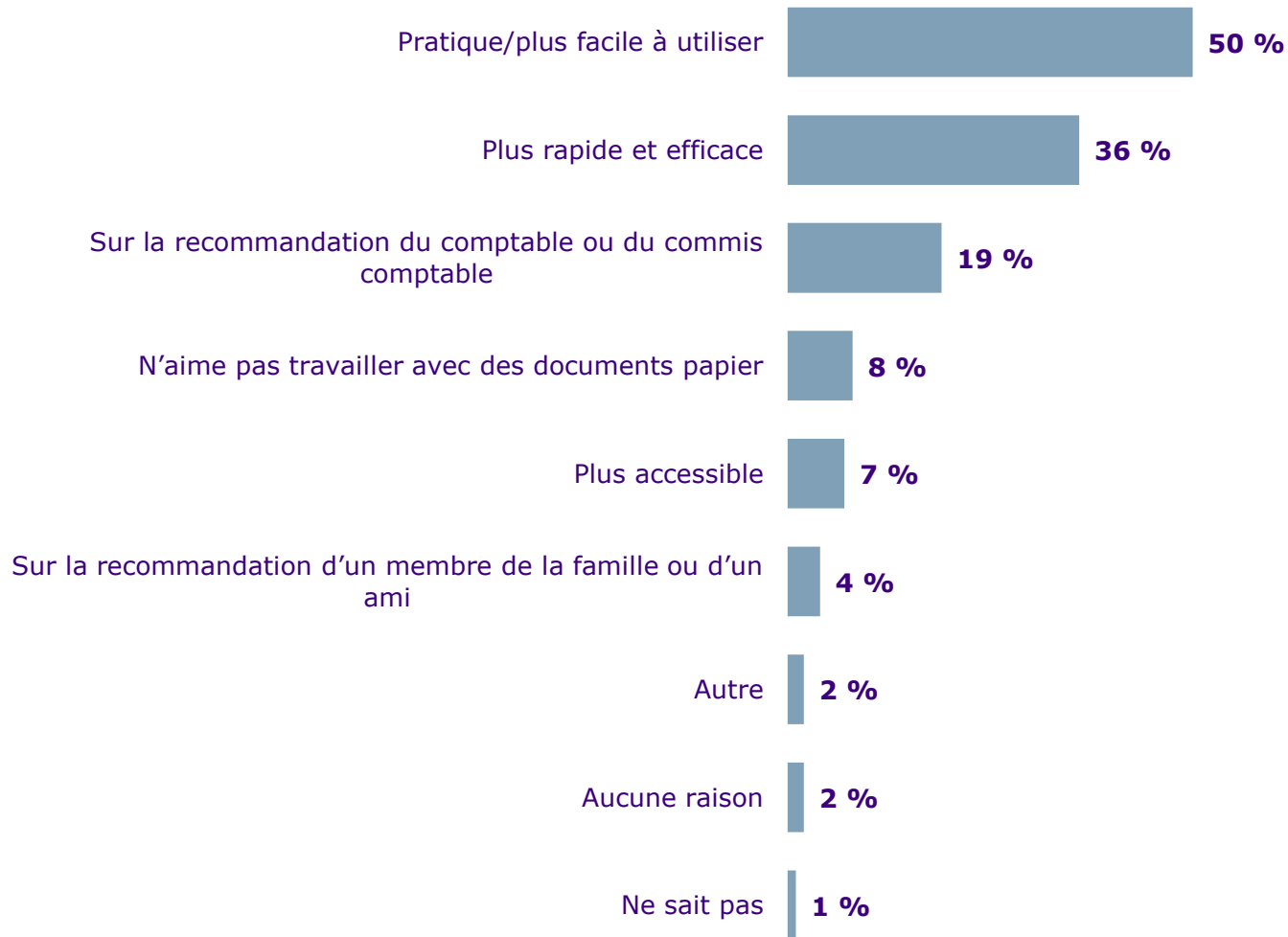
QC7A Avez-vous commencé à produire vos déclarations de revenus en ligne au cours des trois dernières années?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont produit leur déclaration par voie électronique (n=1 184)



RAISON PRINCIPALE DU PASSAGE À LA PRODUCTION EN LIGNE

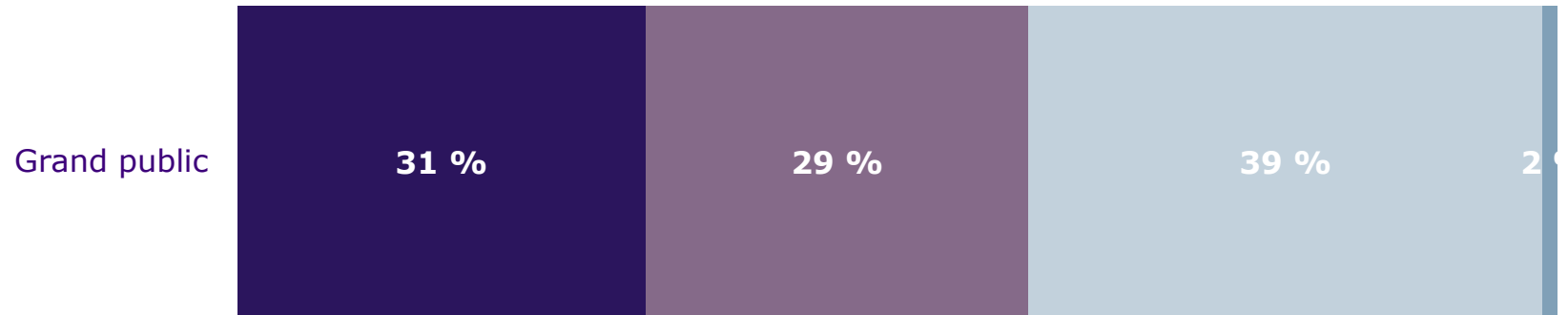
QC7B Selon vous, quelle est la principale raison pour laquelle vous êtes passé à la production en ligne?
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui sont passés à la production en ligne de leur déclaration au cours des trois dernières années (n=737)



PROBABILITÉ DE PASSER À LA PRODUCTION EN LIGNE À L'AVENIR

QC6 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout probable » et 10 signifie « très probable », quelles sont les chances que vous commenciez à envoyer vos déclarations à l'ARC en ligne, disons, au cours des trois prochaines années?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont produit leur déclaration par la poste (n=203)



■ Peu probable (de 0 à 3)

■ Neutre (de 4 à 7)

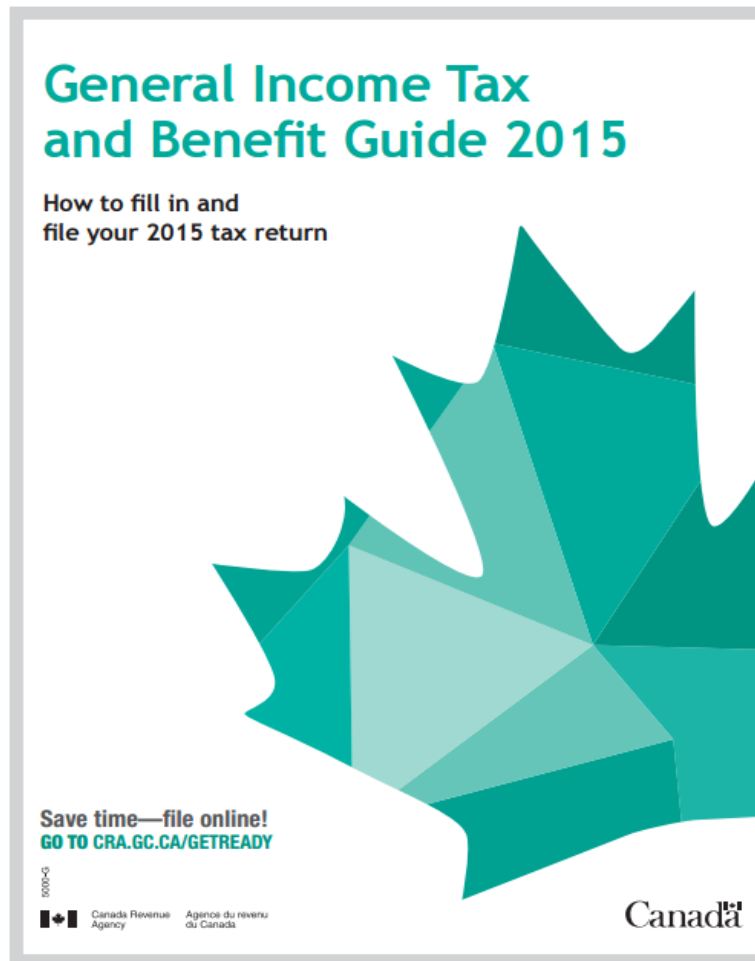
■ Probable (de 8 à 10)

■ Ne sait pas

SE SONT PROCURÉ LE GUIDE D'IMPÔT GÉNÉRAL

QC4B Vous êtes-vous procuré une copie papier du Guide général d'impôt et de prestations afin de vous aider à produire votre déclaration de revenus et de prestations de 2015?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont produit leur déclaration de 2015 (n=1 488)



26 % des
répondants se
sont procuré
le Guide



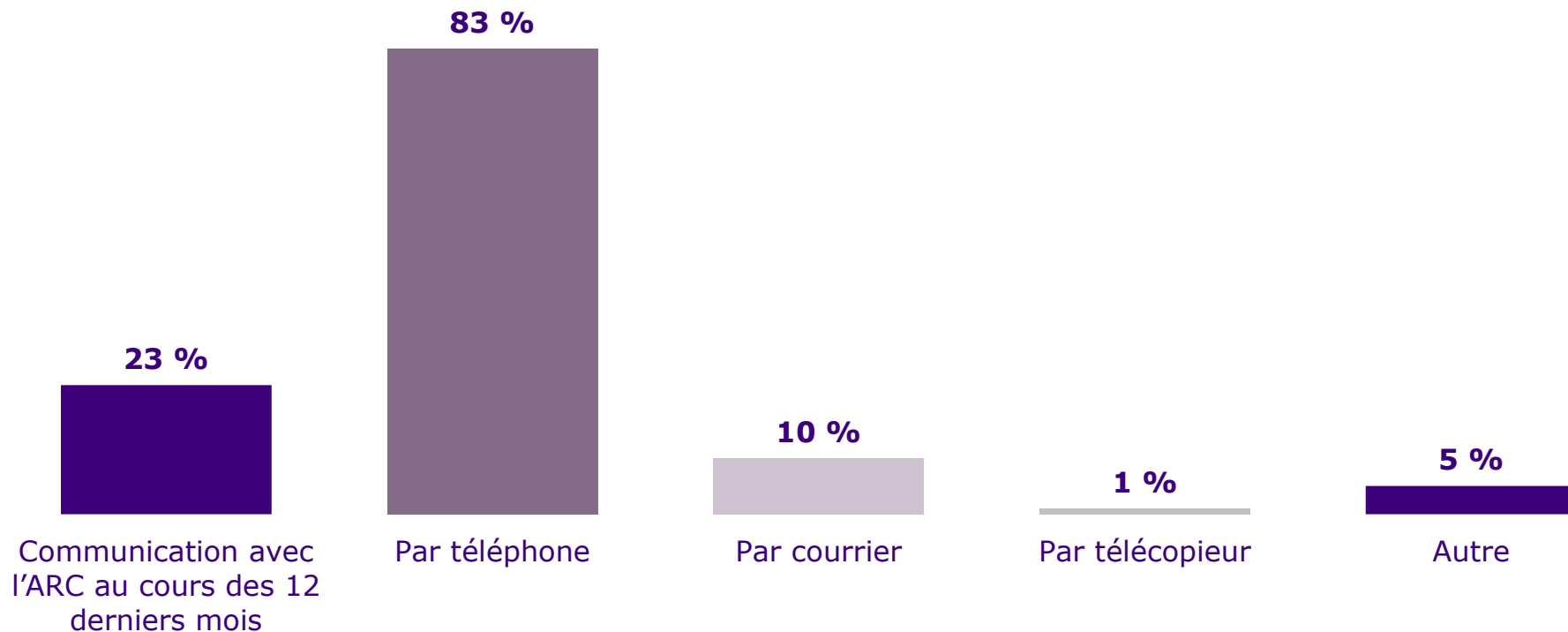
Expérience vécue auprès de l'ARC – Communications

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

QD1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'ARC dans des cas autres que pour envoyer des déclarations de revenus des particuliers ou des entreprises? (LA COMMUNICATION COMPREND LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS; DÉMARCHES DES ENTREPRISES RELATIVEMENT À L'IMPÔT SUR LE REVENU DES SOCIÉTÉS, À LA TPS/TVH OU À LA PAIE)

QD2A De quelle façon avez-vous communiqué avec l'ARC lors de votre plus récent rapport avec cette dernière au cours des 12 derniers mois?

Sous-échantillon : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois (n=353)



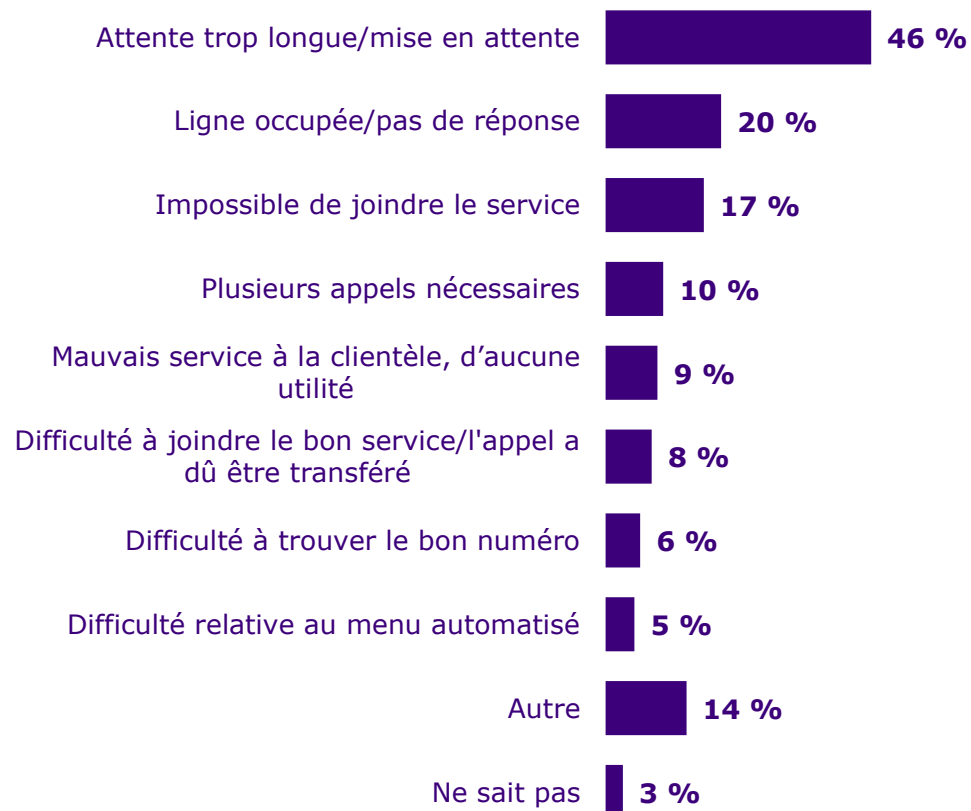
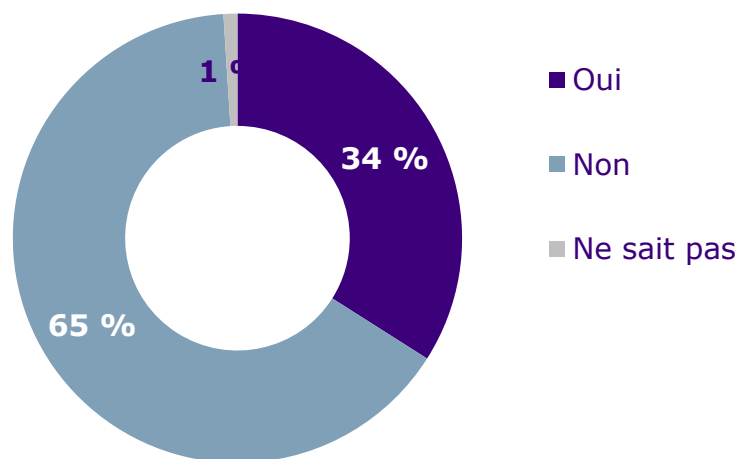
DIFFICULTÉS À COMMUNIQUER AVEC L'ARC

QMS1 Avez-vous eu de la difficulté à joindre l'ARC lors de votre dernière communication avec elle?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone, par télécopieur ou par courrier (n=330)

QMS2 Quels sont les problèmes auxquels vous avez fait face?

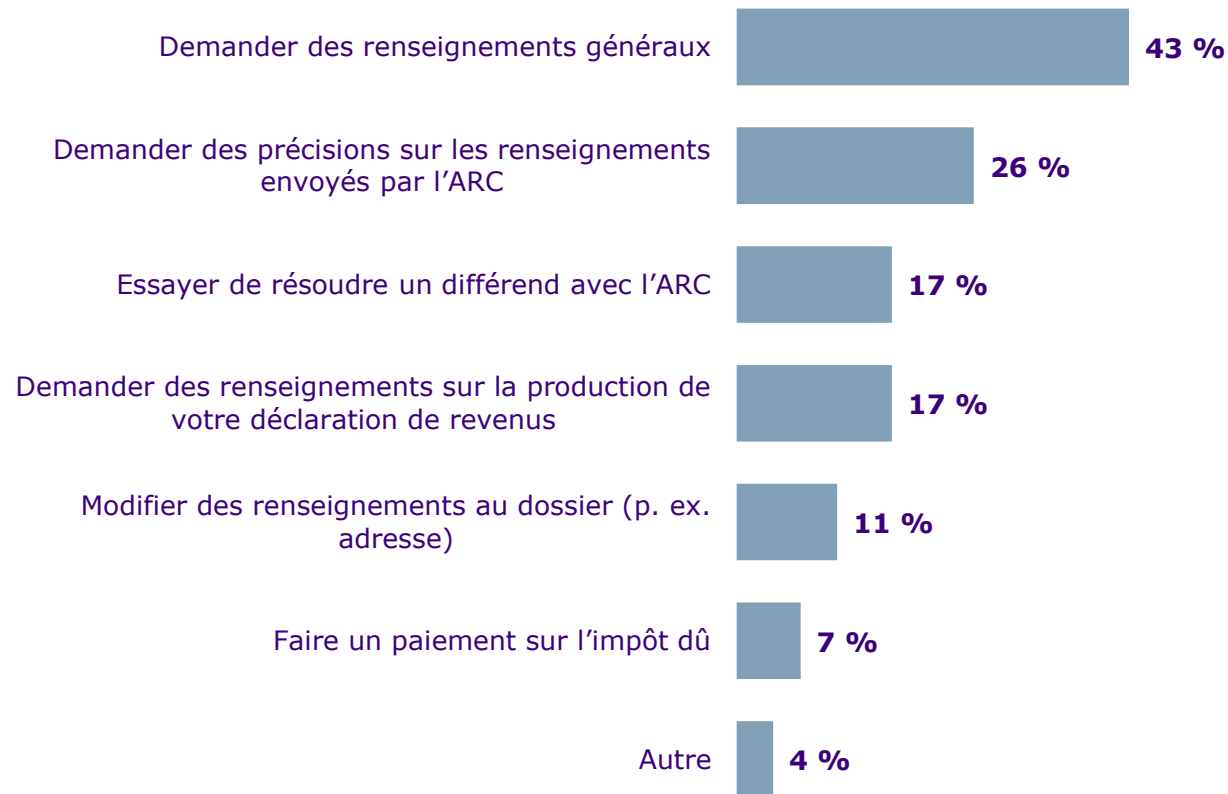
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont éprouvé des difficultés à communiquer avec l'ARC au cours des 12 derniers mois (n=112)



OBJECTIF DE LA DERNIÈRE COMMUNICATION

QD3 Votre DERNIÈRE communication était pour...?

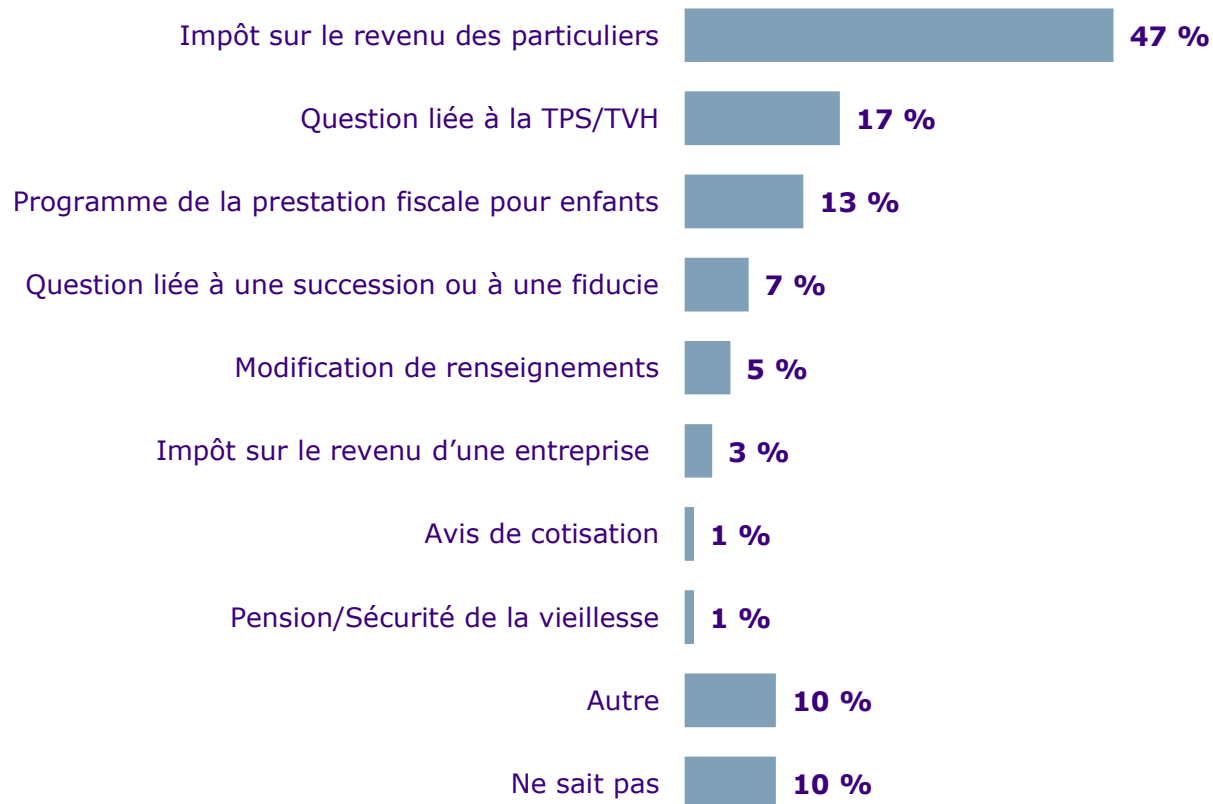
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone, par télécopieur ou par courrier (n=330)



OBJET DE LA DERNIÈRE COMMUNICATION

QMS3 Cette dernière communication avec l'ARC concernait-elle les sujets suivants?

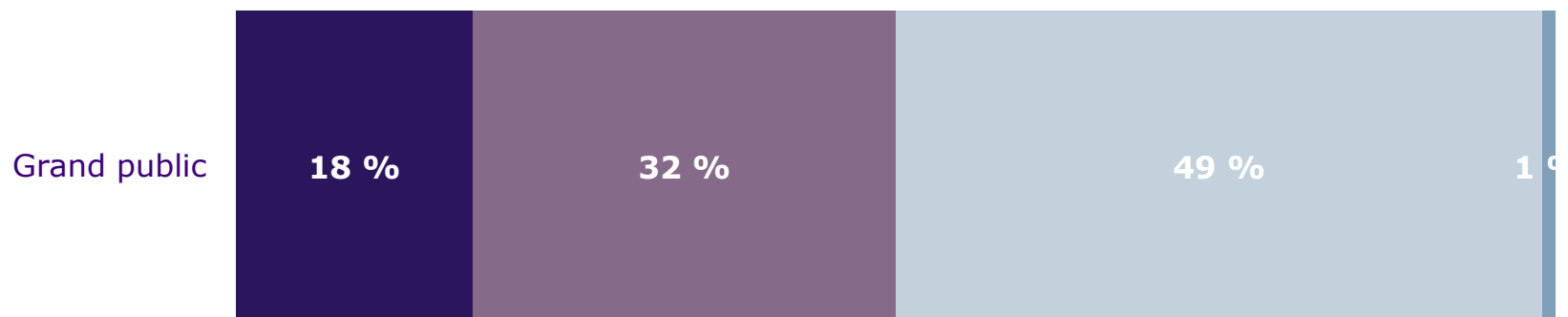
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone, par télécopieur ou par courrier (n=330)



SATISFACTION QUANT AU TEMPS NÉCESSAIRE POUR OBTENIR UN SERVICE

QMS4 Quel est votre niveau de satisfaction concernant le temps que cela a pris pour vous faire servir lors de votre dernière communication avec l'ARC [INSÉREZ LA PREMIÈRE RÉPONSE À LA QUESTION D2A]? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait.

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone, par télécopieur ou par courrier (n=330)



■ Insatisfait (de 0 à 3)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ Satisfait (de 8 à 10)

■ Ne sait pas

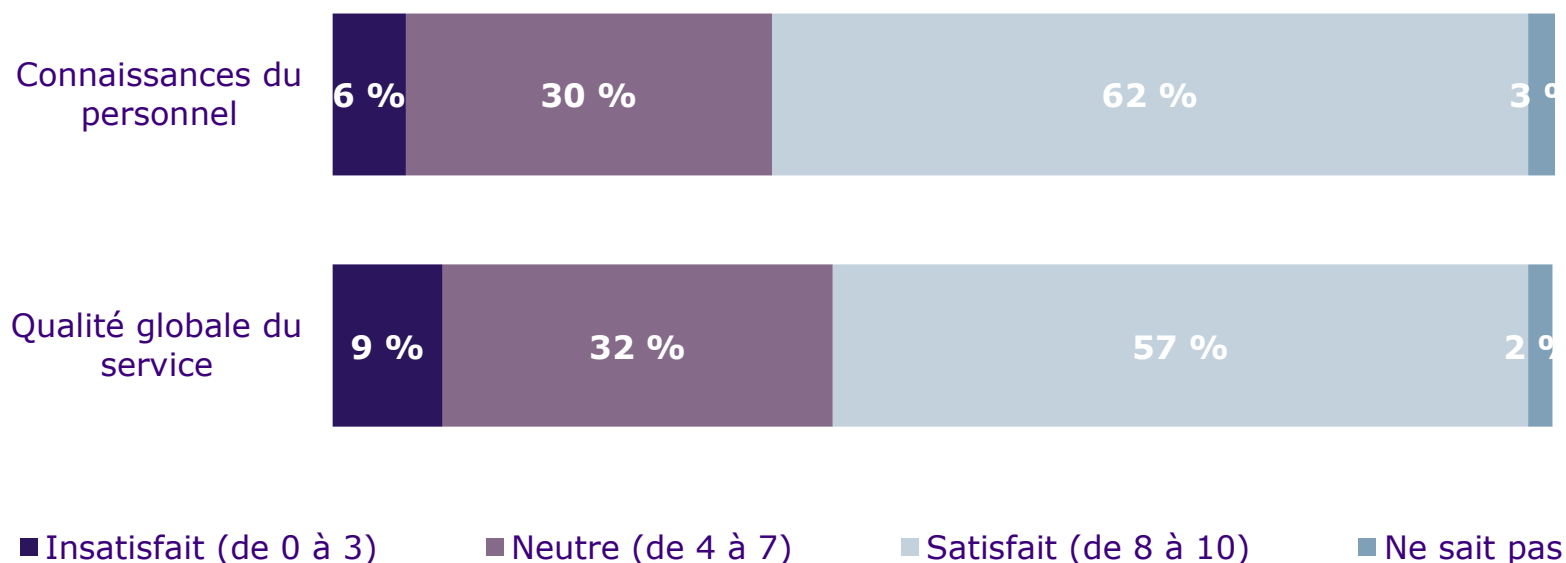
CONNAISSANCES DU PERSONNEL : TÉLÉPHONE

QMS5 Niveau de connaissances : Selon une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que les employés de l'ARC ne sont pas du tout informés et 10 signifie qu'ils sont extrêmement bien informés, comment évaluez-vous les employés avec qui vous avez communiqué?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=289)

QD4 Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité globale du service que vous avez reçu lors de votre dernière communication avec l'ARC (PREMIÈRE RÉPONSE À LA QUESTION D2A)? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement insatisfait et 10 signifie que vous êtes totalement satisfait.

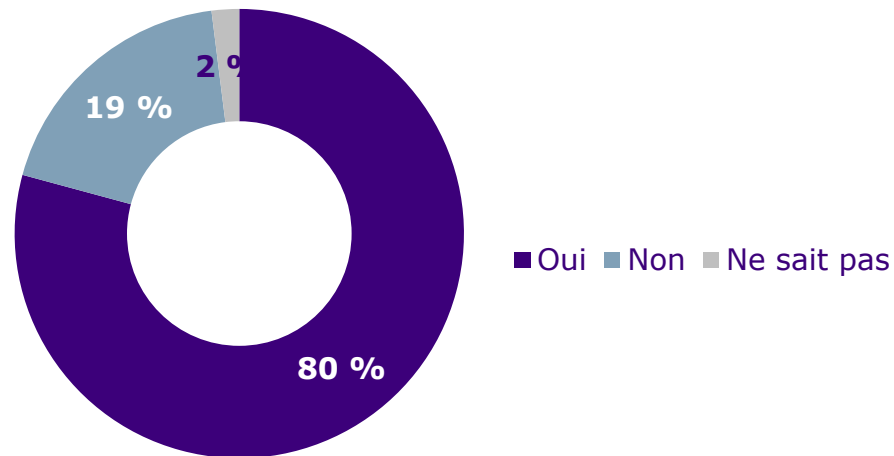
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=289)



RÉPONDANTS QUI ONT OBTENU CE QU'ILS DÉSIRAIENT

QD5 Avez-vous obtenu de l'ARC ce dont vous aviez besoin à ce moment-là?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=289)



FAÇON D'OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS DE L'ARC

QMS6 J'aimerais vous lire une liste de situations où vous pourriez avoir à communiquer avec l'ARC. Pour chacune, dites-moi comment vous **SOUHAITERIEZ** recevoir le service ou les renseignements de l'Agence.

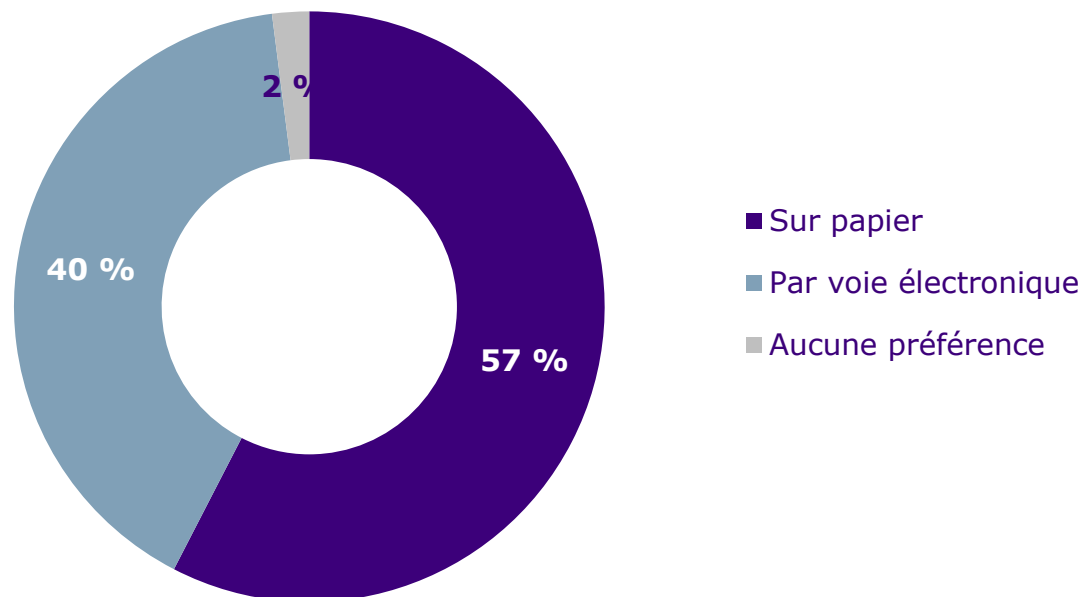
Base : Tous les répondants (n=1 600)

	Renseignements de base	Précisions sur un document	Conseils sur une situation fiscale personnelle	Comment payer votre impôt sur le revenu
Site Web de l'ARC	48 %	11 %	16 %	35 %
Téléphone	28 %	64 %	57 %	39 %
Télécopieur	1 %	<1 %	<1 %	1 %
Lettre par la poste	5 %	5 %	4 %	4 %
Courriel	9 %	14 %	11 %	11 %
Autre façon	1 %	1 %	1 %	1 %

PRÉFÉRENCE QUANT À LA MANIÈRE DE RECEVOIR DE L'INFORMATION

QMS7 Qu'en est-il des communications de l'ARC avec vous? Préfereriez-vous des communications traditionnelles sur papier, comme une lettre par la poste, ou un courriel vous indiquant que vous avez reçu de la correspondance de l'ARC dans Mon dossier, le portail en ligne sécurisé de l'ARC?

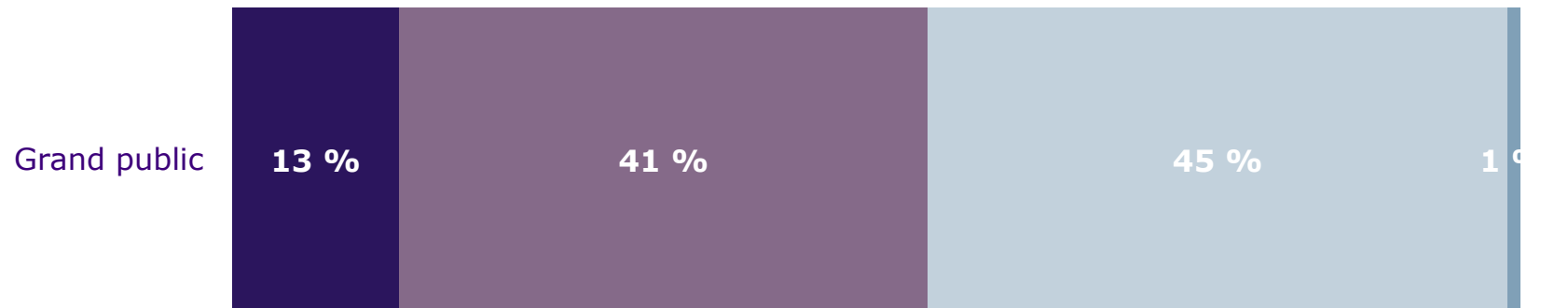
Base : Tous les répondants (n=1 600)



CONFIANCE ENVERS L'ARC POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES

QMS8 Si vous aviez un désaccord avec l'ARC au sujet de vos impôts, dans quelle mesure êtes-vous confiant que la situation se règlera? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'avez pas du tout confiance et 10 signifie que vous avez extrêmement confiance.

Base : Tous les répondants (n=1 600)

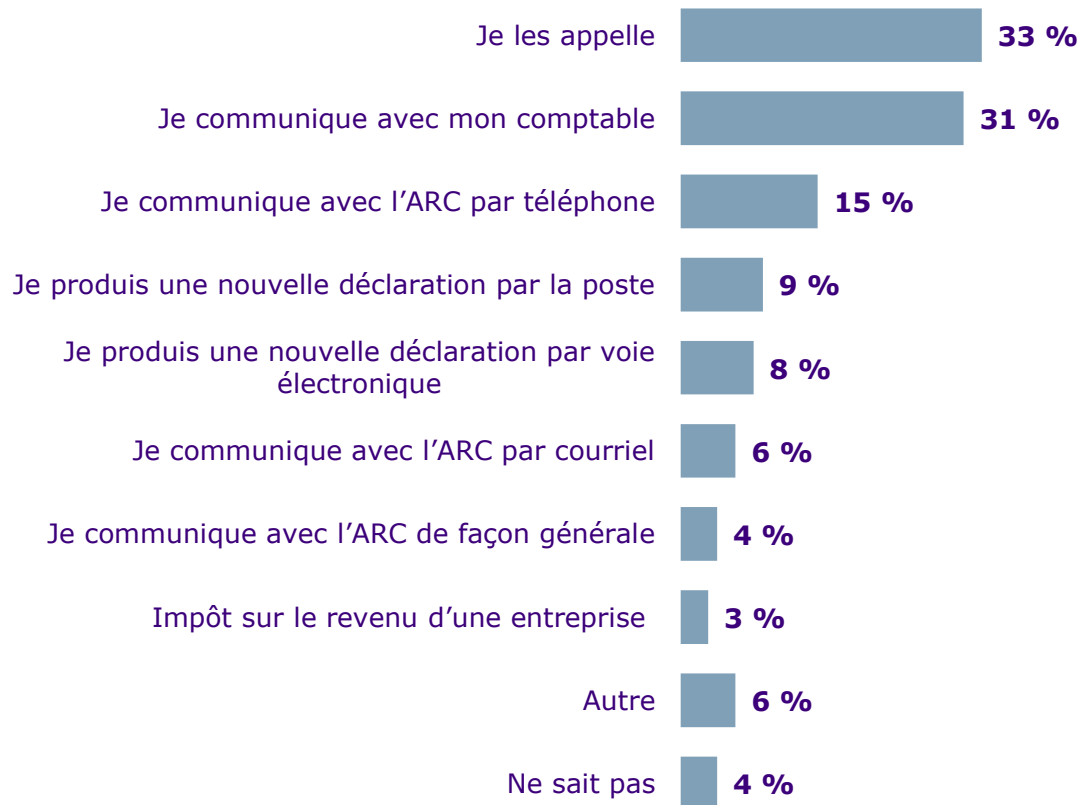


■ N'a pas confiance (de 0 à 3) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ A confiance (de 8 à 10) ■ Ne sait pas

COMMENT FERIEZ-VOUS POUR CORRIGER UNE ERREUR?

QMS9 Si vous vouliez corriger une erreur dans vos impôts, que feriez-vous?

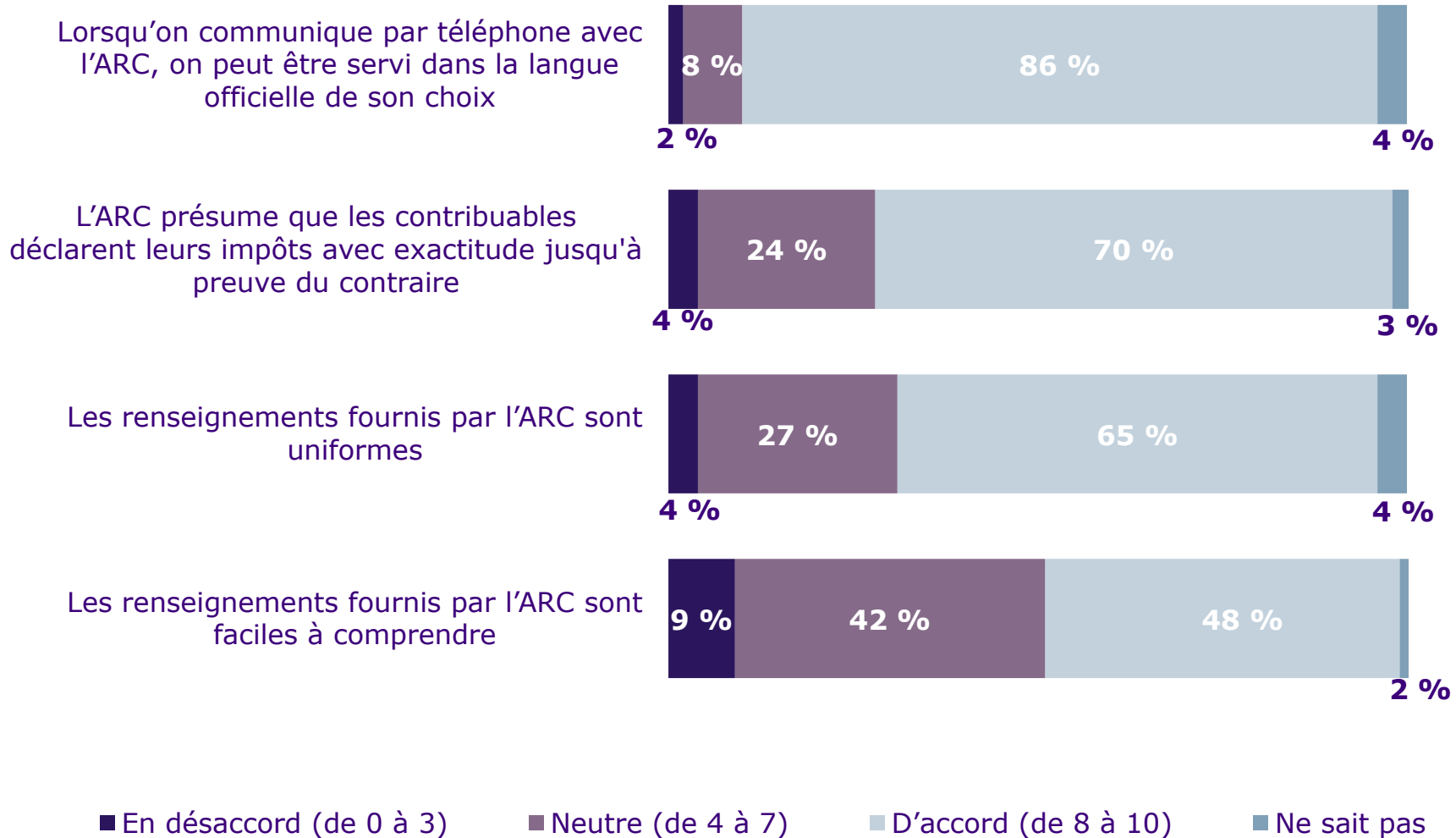
Base : Tous les répondants (n=1 600)



EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS

QMS10 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.

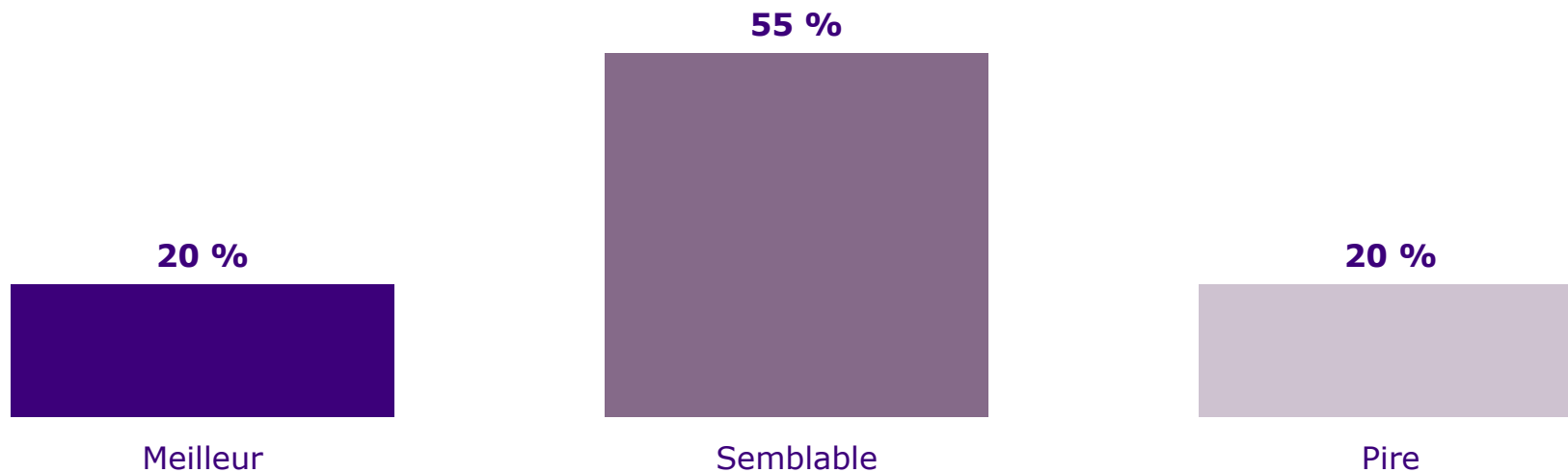
Base : Tous les répondants (n=1 600)



COMPARAISON DE SERVICES

QD6 Selon votre expérience, diriez-vous que le niveau de 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?

Base : Tous les répondants (n=1 600)



**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