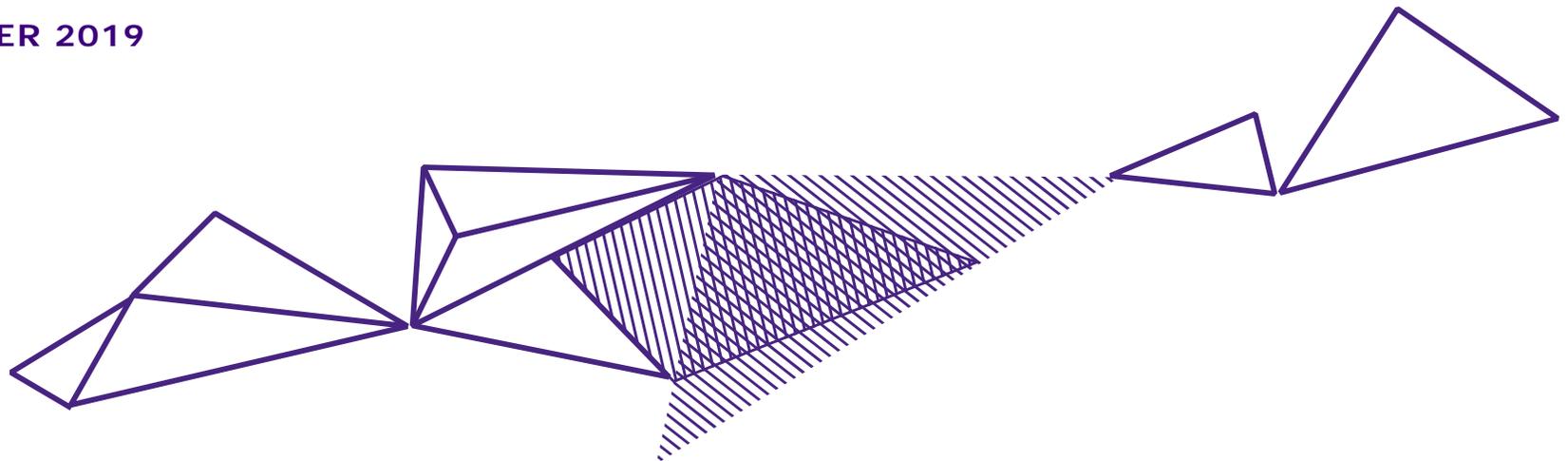


# Recherche d'entreprise annuelle de 2018 de l'Agence du revenu du Canada Résultats quantitatifs des entreprises et intermédiaires fiscaux

FÉVRIER 2019



# OBJECTIFS

---

L'Agence du revenu du Canada (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

La recherche a été menée auprès de la population générale, des décideurs du milieu des affaires et des intermédiaires fiscaux et a été conçue afin d'évaluer :

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

# MÉTHODOLOGIE

---

- 318 sondages en ligne menés auprès de décideurs de petites et moyennes entreprises (PME)
- 303 sondage en ligne auprès d'intermédiaires fiscaux
- Réalisés du 24 au 30 janvier 2019
- Ce rapport présente les résultats du sondage mené auprès d'intermédiaires fiscaux et de décideurs de PME
  - Les constatations découlant du sondage auprès du grand public sont présentées séparément

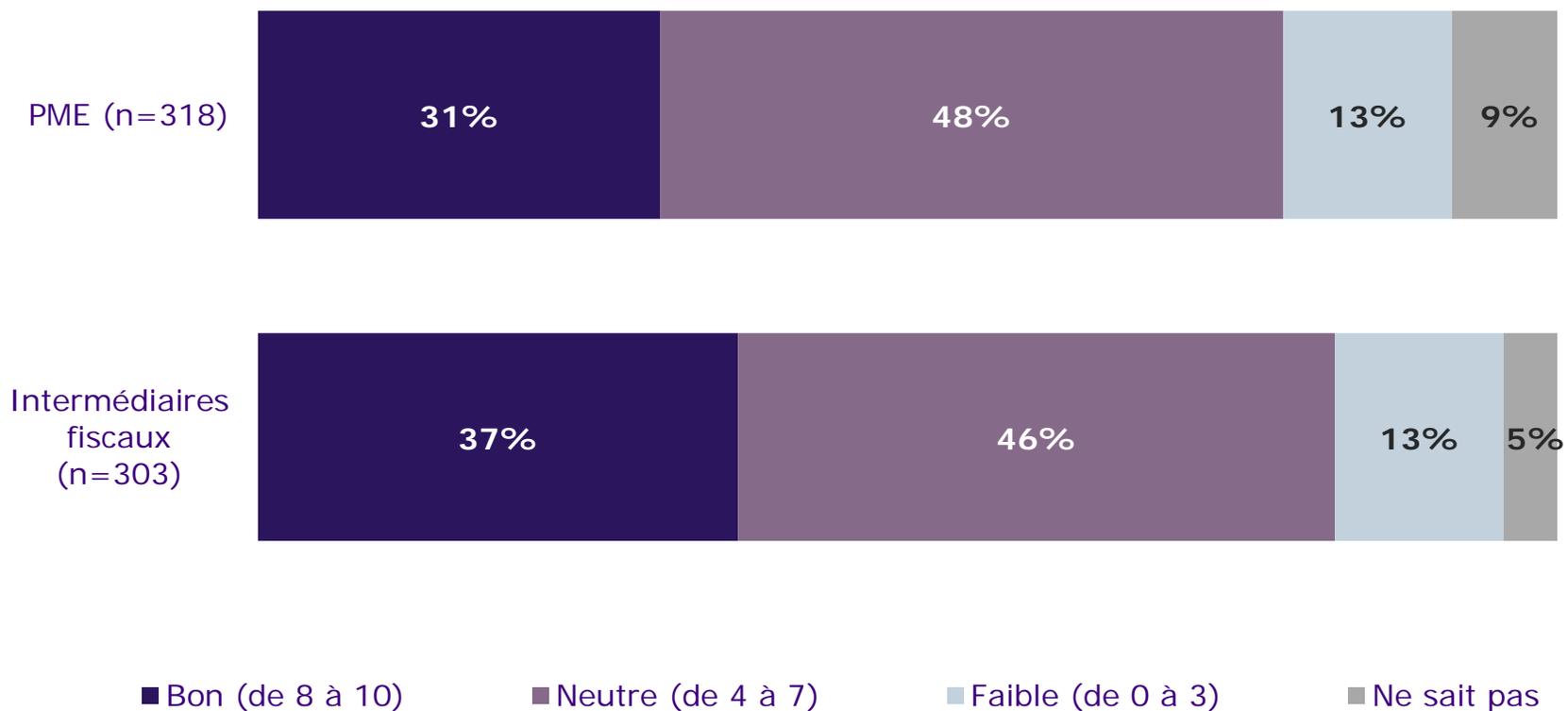


# Perceptions générales de l'ARC

# RENDEMENT GLOBAL DE L'ARC

QB1 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Affreux » et 10 signifie « Excellent », comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence?

Base : Tous les répondants



# PRINCIPALES RAISONS EXPLIQUANT LA COTE DE RENDEMENT

**QB2** Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'Agence en donnant une cote de (RÉPONSE À LA QUESTION B1) sur 10?

Base : Tous les répondants ayant fourni une réponse valide à QB1

	Bon (de 8 à 10)	Neutre (de 4 à 7)	Faible (de 0 à 3)
<b>Raisons positives (net)</b>	<b>69 %</b>	<b>21 %</b>	<b>-</b>
Aucun problème	34 %	9 %	-
Bon service/efficace/rapide	16 %	3 %	-
Utile/attentif	8 %	3 %	-
Professionnel/compétent	7 %	3 %	-
<b>Raisons négatives (net)</b>	<b>12 %</b>	<b>50 %</b>	<b>85 %</b>
Longue attente au téléphone/difficulté à joindre la bonne personne	5 %	12 %	15 %
Service lent	1 %	7 %	12 %
Réponses différentes aux questions	1 %	6 %	15 %
Les directives de la vérification sont confuses et compliquées	-	6 %	9 %
On change les règles sans fournir d'explications	1 %	4 %	10 %
<b>Raisons neutres (net)</b>	<b>8 %</b>	<b>18 %</b>	<b>8 %</b>
L'Agence est correcte	1 %	10 %	1 %

# NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : PME

**QB3** Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « **Totalement en désaccord** » et 10 signifie « **Totalement d'accord** », selon vos impressions générales de l'Agence, quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants concernant l'Agence?

Base : Tous les répondants de PME (n=318)

## L'Agence ...



# NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

**QB3** Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « **Totalement en désaccord** » et 10 signifie « **Totalement d'accord** », selon vos impressions générales de l'Agence, quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants concernant l'Agence?

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n=303)

## L'Agence ...





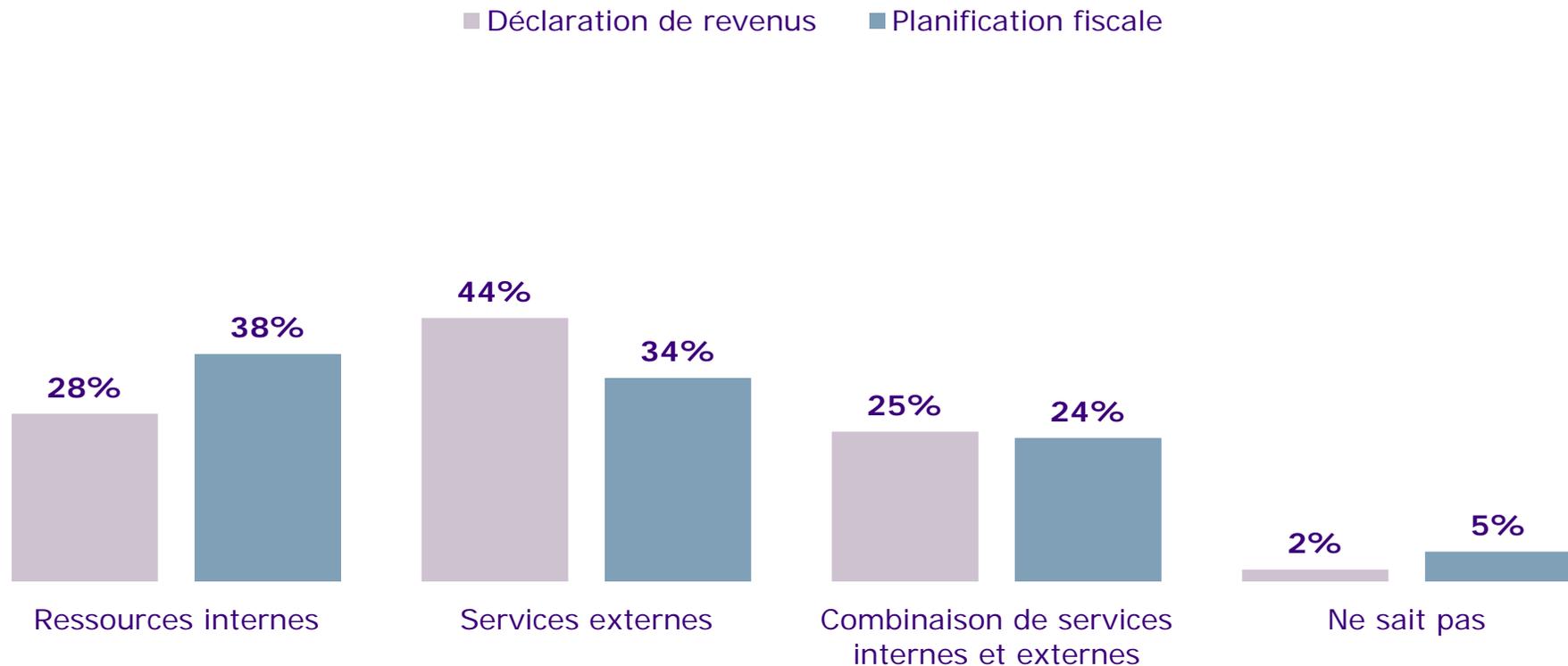
# Production des déclarations de revenus et planification

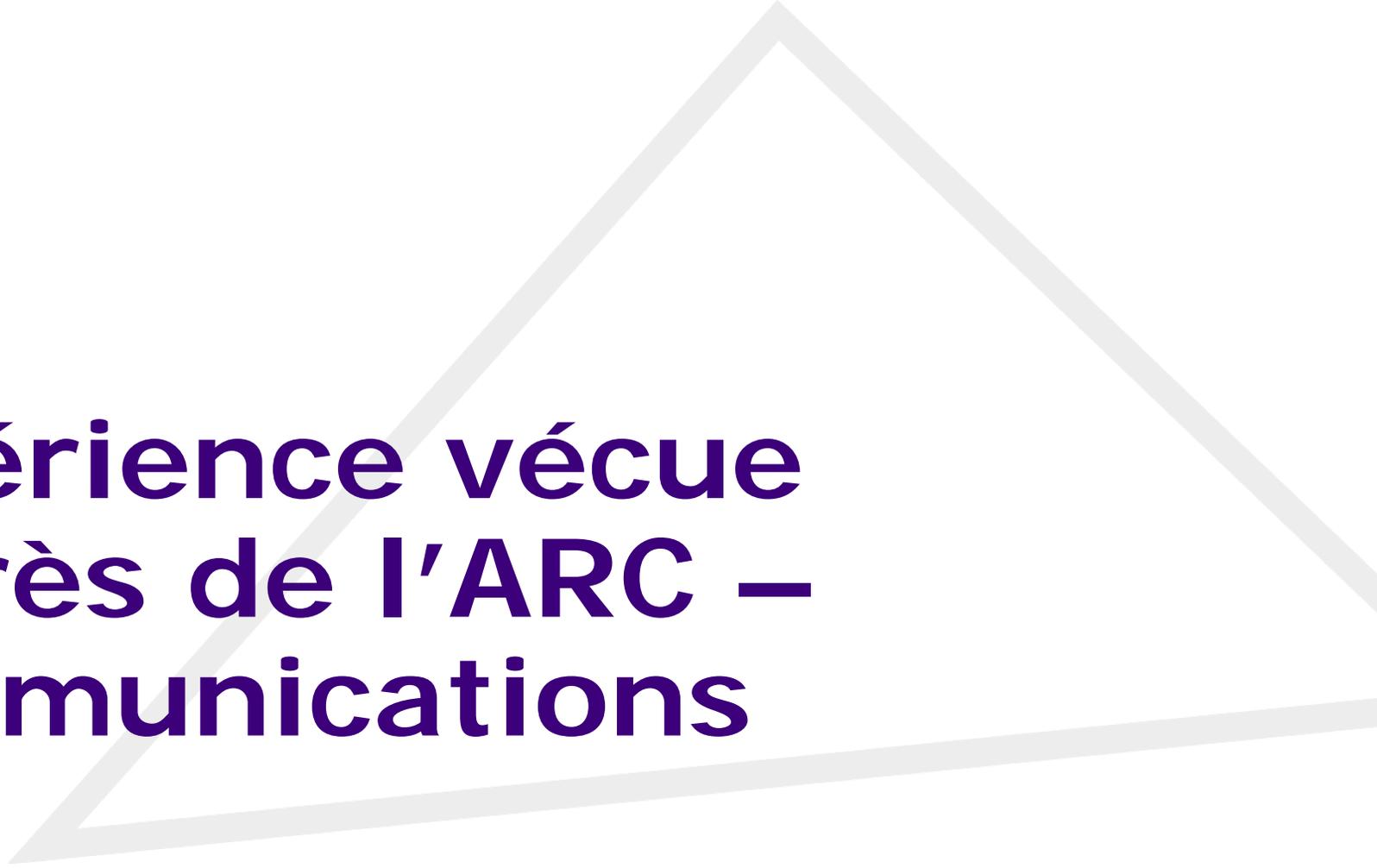
# RESSOURCES UTILISÉES POUR LA PLANIFICATION FISCALE ET LA PRODUCTION DE DÉCLARATIONS

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

QC2 En ce qui concerne la planification fiscale, votre entreprise :

Base : Tous les répondants de PME (n=318)





# Expérience vécue auprès de l'ARC – Communications

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

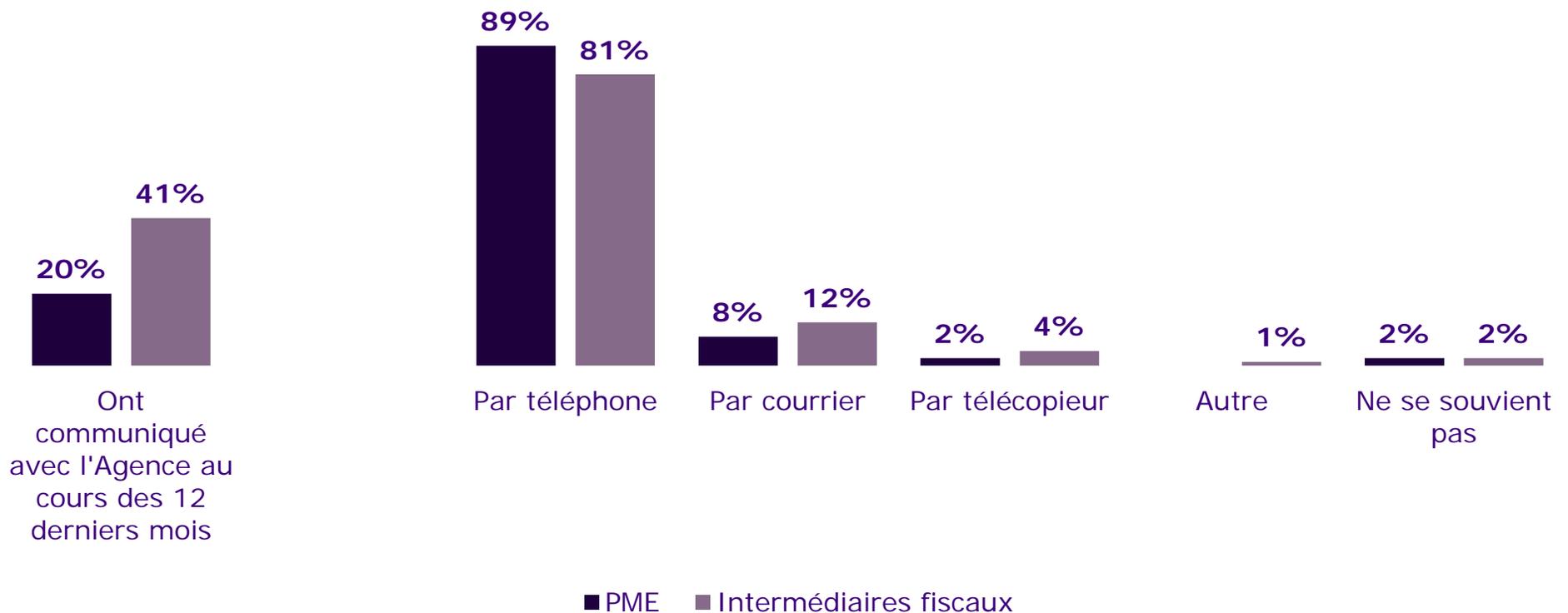
**QD1** Dans les 12 derniers mois, avez-vous communiqué avec l'Agence pour des besoins d'entreprise autres que l'envoi d'une déclaration de revenus des entreprises?

Base : Tous les répondants

**QD3** De quelle façon avez-vous récemment communiqué avec l'Agence?

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

PME : (n=63); Intermédiaires fiscaux : (n=123)



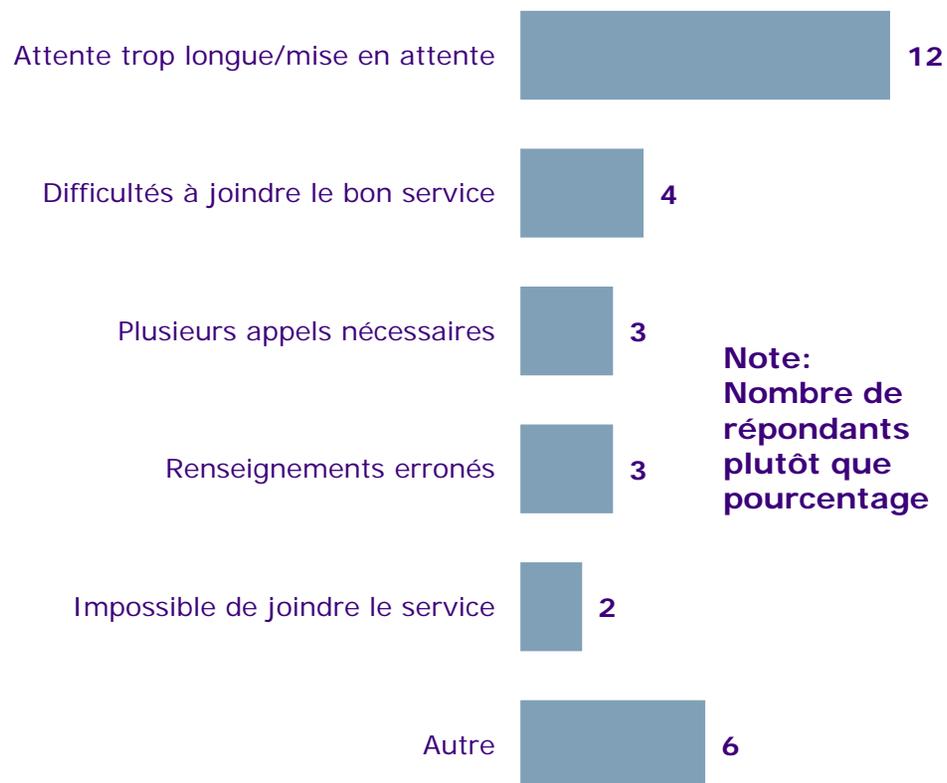
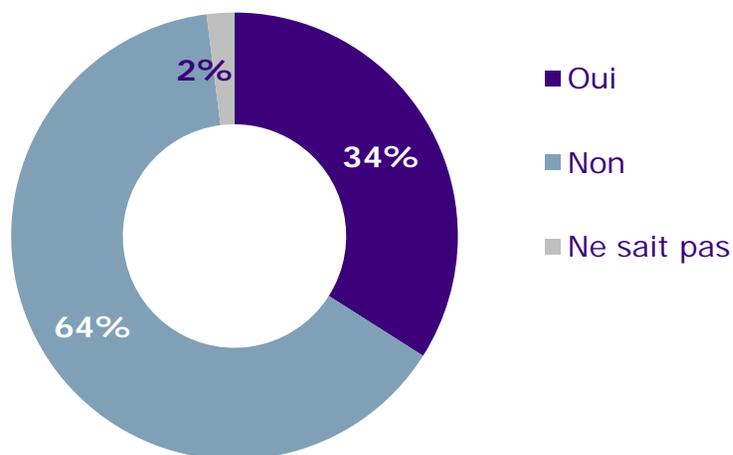
# DIFFICULTÉS RENCONTRÉES À COMMUNIQUER AVEC L'AGENCE : PME

**QSM5** Avez-vous eu des difficultés à joindre l'Agence au cours de votre dernière communication par téléphone?

*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois (n=56)*

**QSM6** Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés?

*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont éprouvé des difficultés à communiquer avec l'ARC par téléphone au cours des 12 derniers mois (n=19 PETITE TAILLE D'ÉCHANTILLON – LE NOMBRE DE RÉPONDANTS EST UTILISÉ PLUTÔT QUE LE POURCENTAGE)*



**Note:**  
Nombre de  
répondants  
plutôt que  
pourcentage

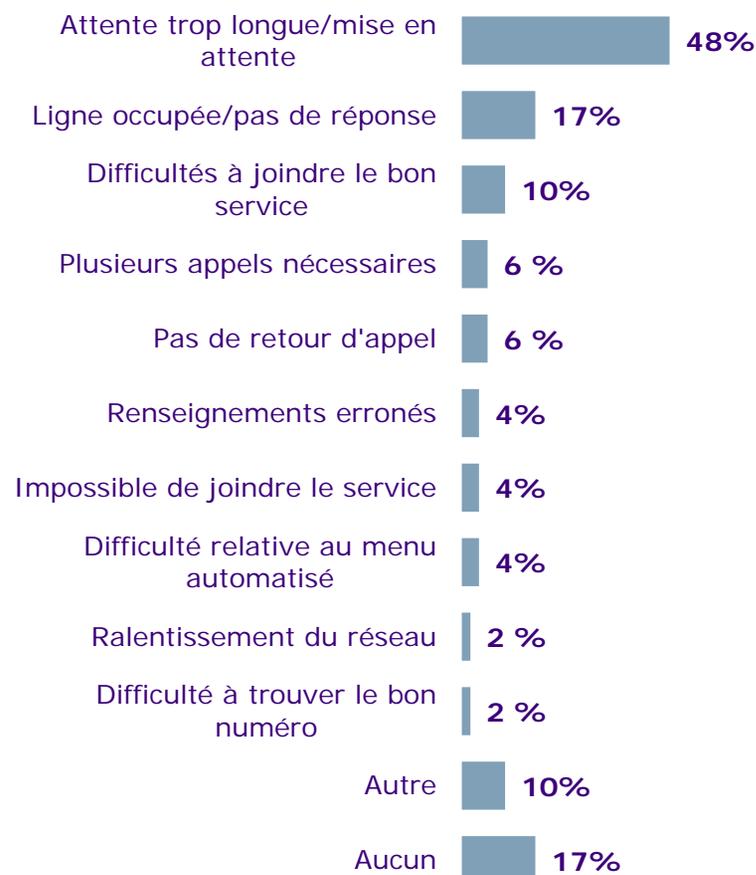
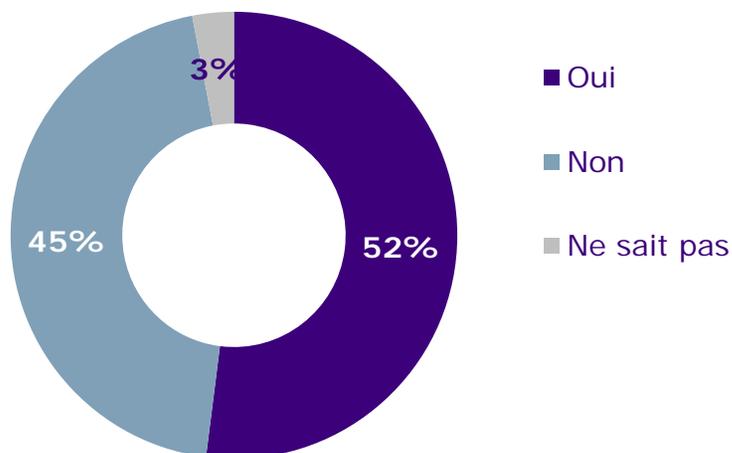
# DIFFICULTÉS RENCONTRÉES À COMMUNIQUER AVEC L'AGENCE : INTERMÉDIAIRES

**QSM5 Avez-vous eu des difficultés à joindre l'Agence au cours de votre dernière communication par téléphone?**

*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois (n=100)*

**QSM6 Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés?**

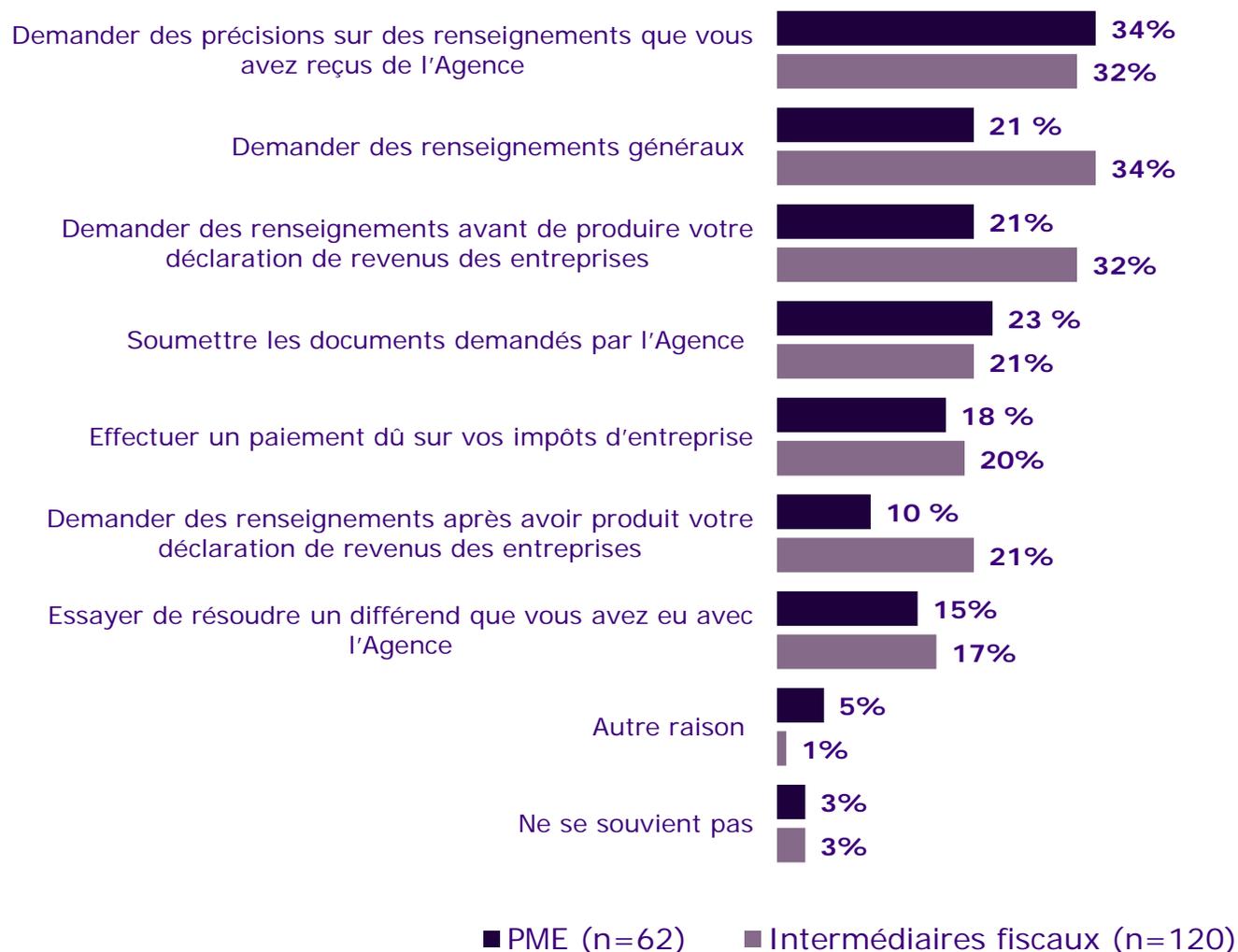
*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont éprouvé des difficultés à communiquer avec l'ARC par téléphone au cours des 12 derniers mois (n=52)*



# BUT DE LA DERNIÈRE COMMUNICATION

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

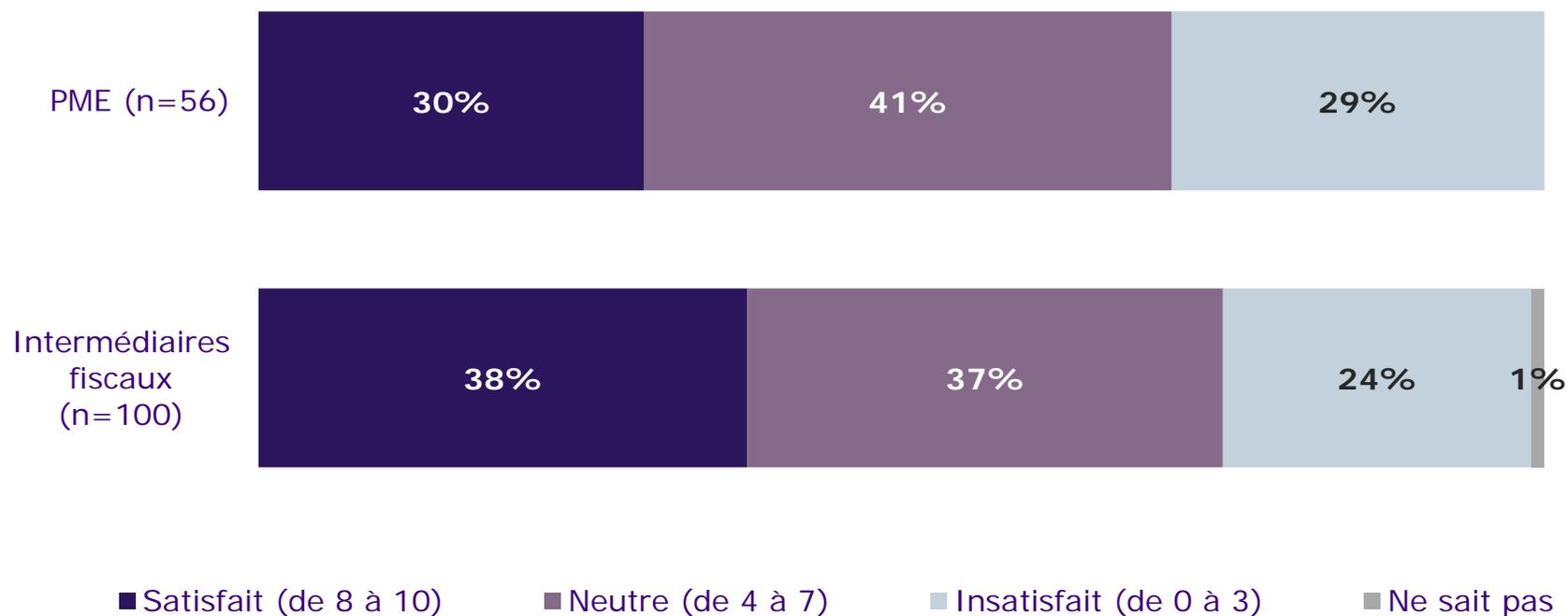
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois



# SATISFACTION QUANT AU TEMPS NÉCESSAIRE POUR OBTENIR UN SERVICE

QSM7 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « **Totalement insatisfait** » et 10 signifie « **Totalement satisfait** », dans quelle mesure êtes-vous satisfait du temps qu'il a fallu pour obtenir le service au cours de cette dernière communication par téléphone?

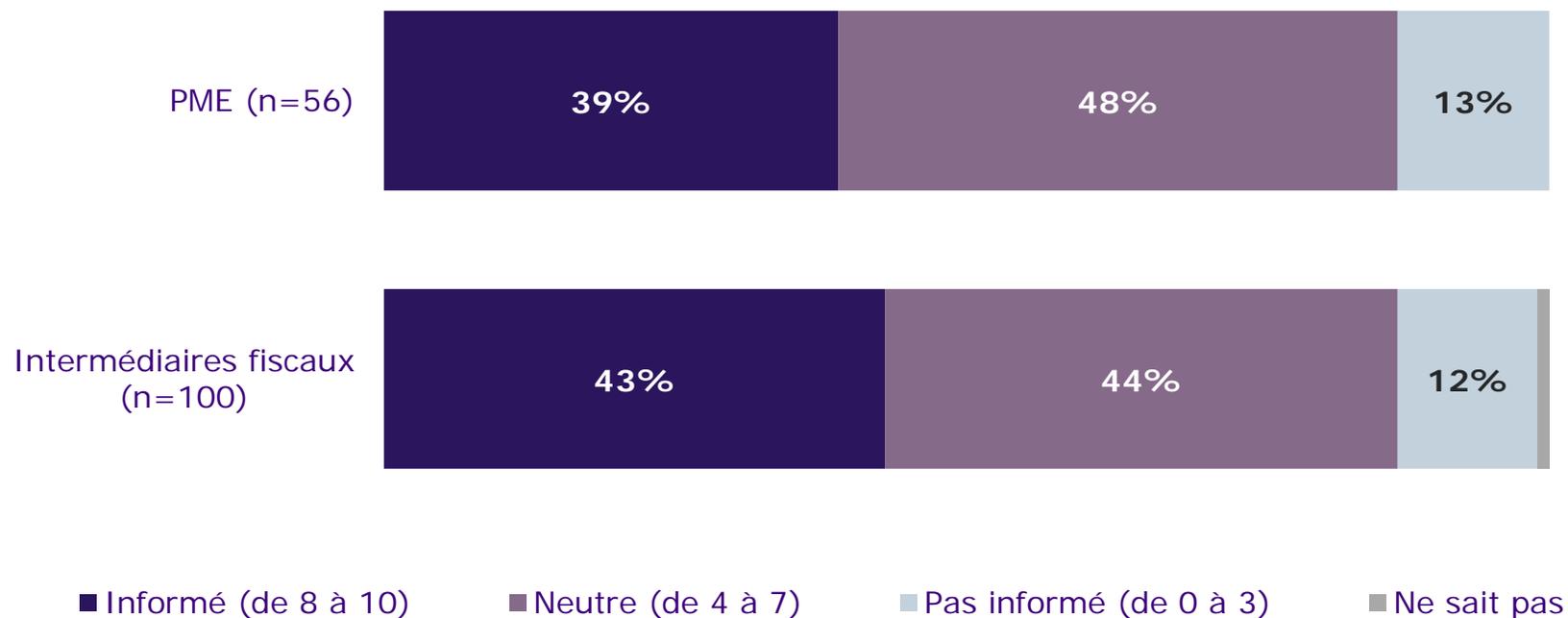
*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois*



# NIVEAU DE CONNAISSANCES DU PERSONNEL AU TÉLÉPHONE

QSM8 Selon le service que vous avez reçu de la part de l'Agence au cours de cette dernière communication par téléphone, et en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout informés » et 10 signifie « Extrêmement bien informés », comment évalueriez-vous le niveau de connaissance des employés de l'Agence à qui vous avez parlé?

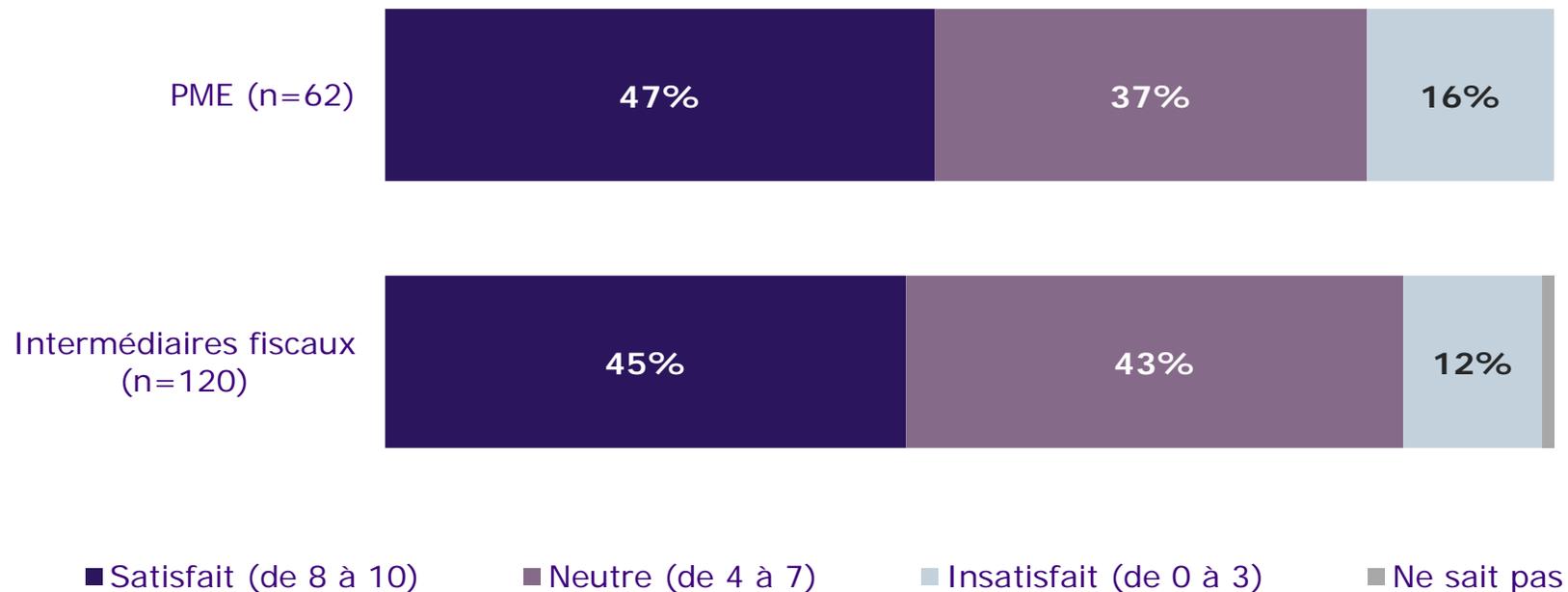
*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois*



# QUALITÉ DU SERVICE

QD5 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « **Totalement insatisfait** » et 10 signifie « **Totalement satisfait** », dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité globale du service que vous avez reçu la dernière fois où vous avez communiqué avec l'Agence par (INSÉREZ LA RÉPONSE À LA QUESTION D3)?

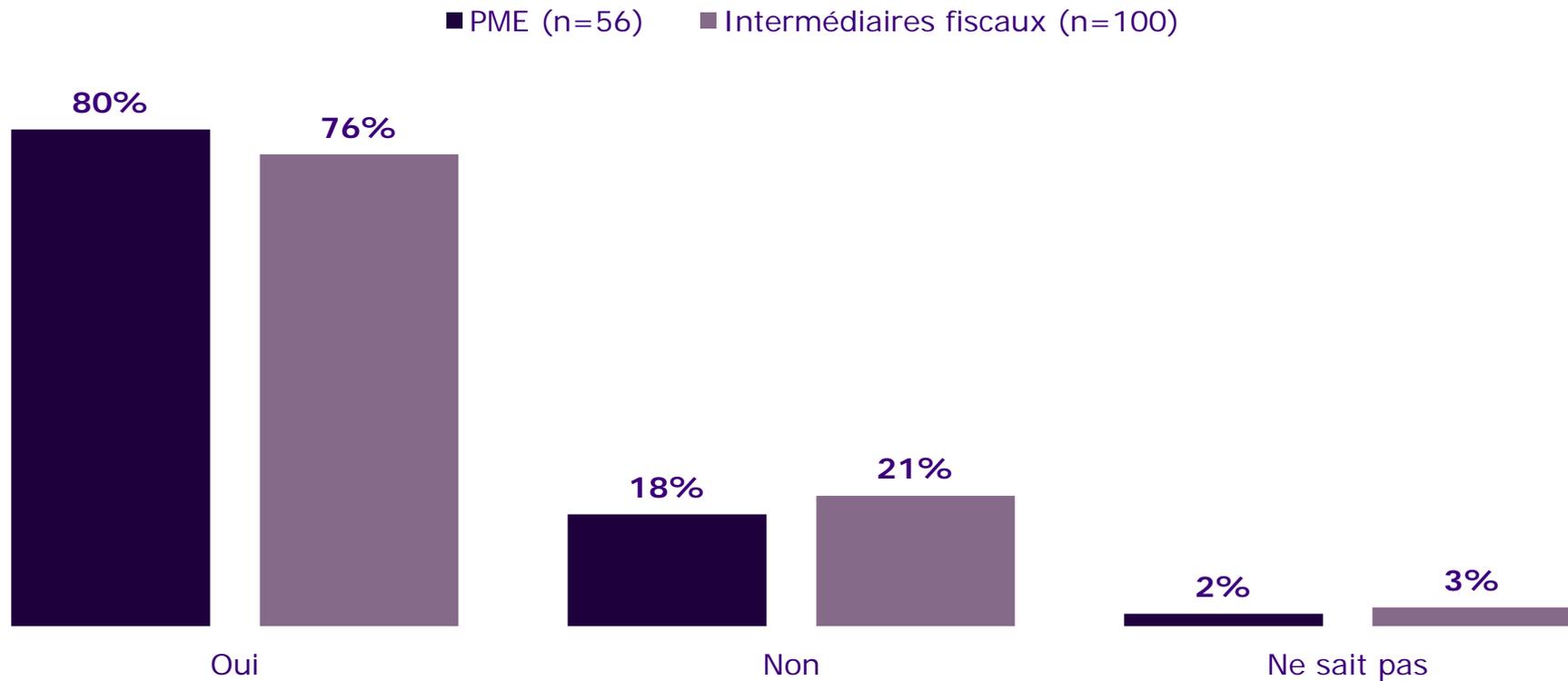
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois



# ONT OBTENU CE QU'ILS DÉSIRAIENT

QD6 Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence?

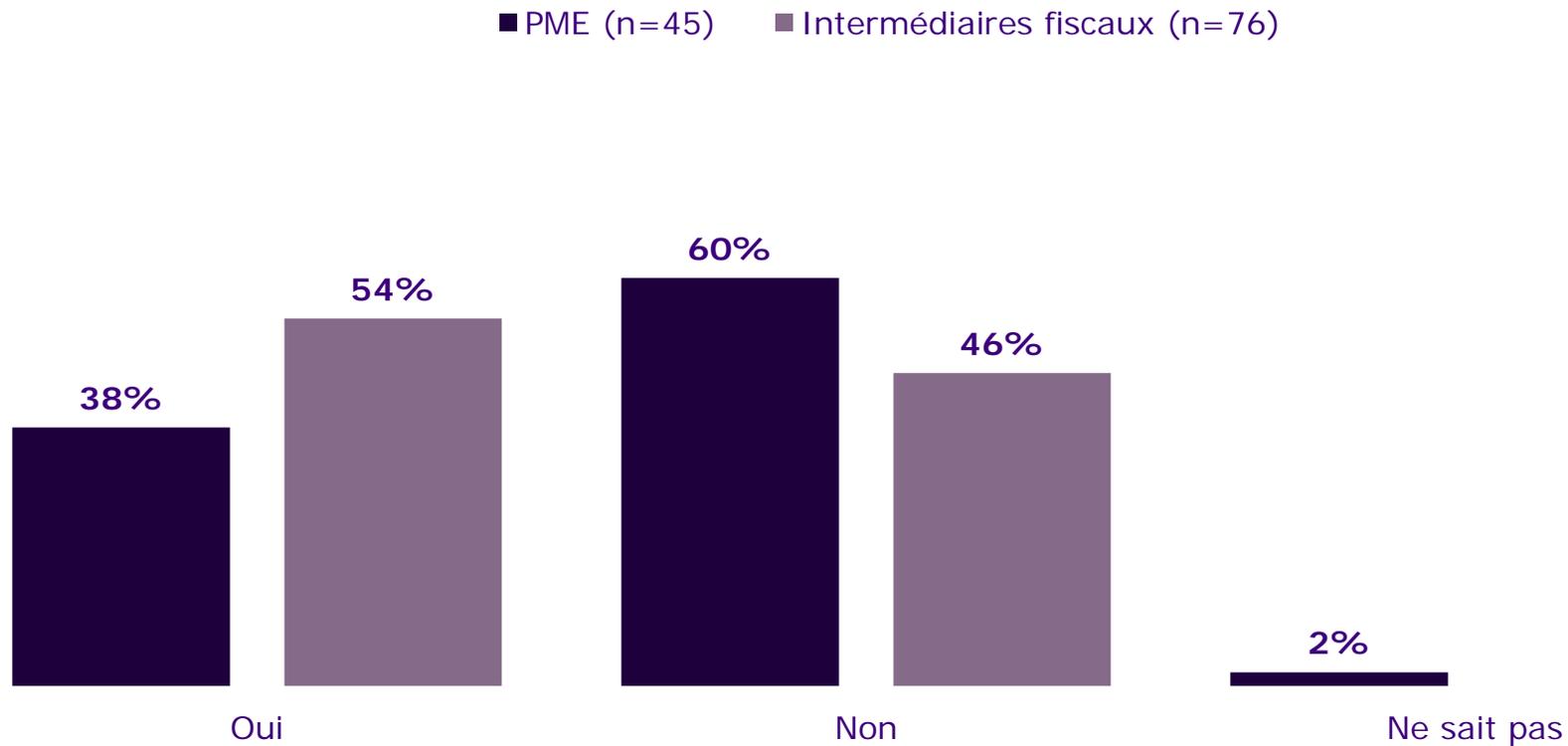
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois



# EFFORTS DEMANDÉS POUR OBTENIR CE QUI EST DÉSIRÉ

Q6a Avez-vous eu à appeler plus d'une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin?

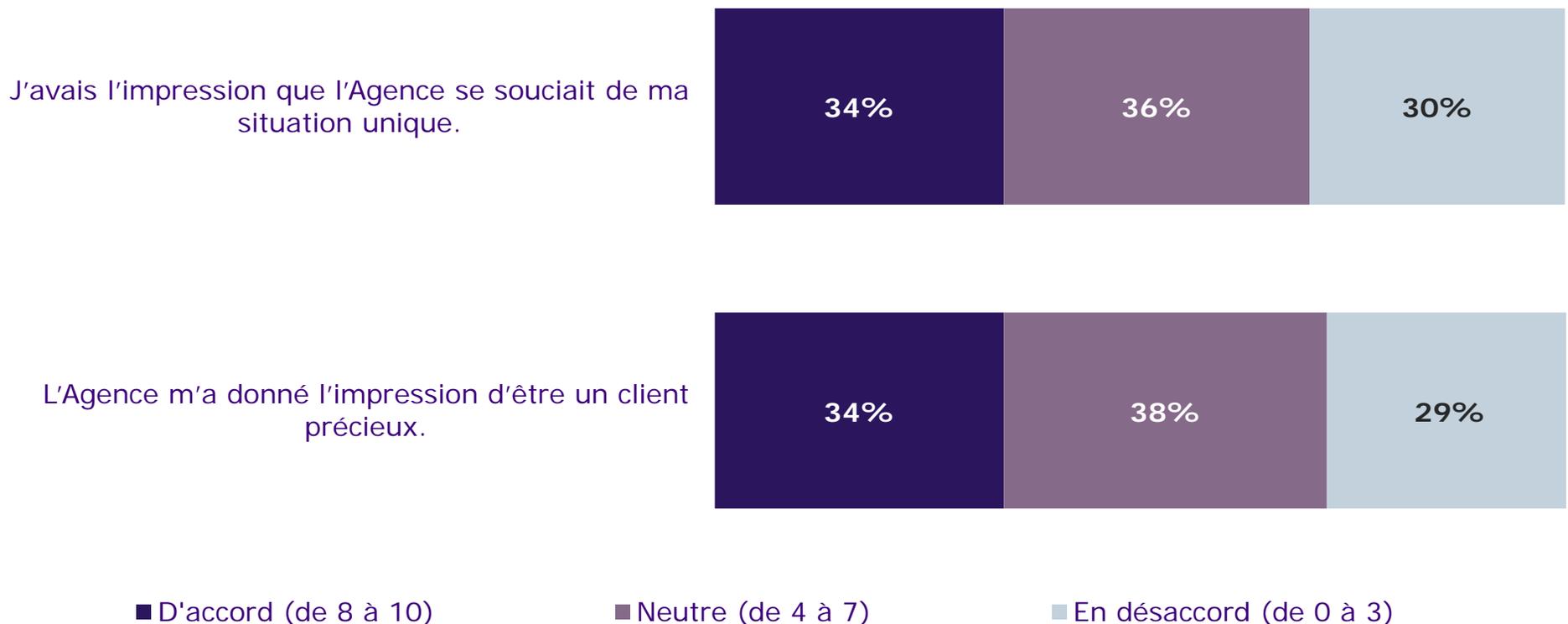
*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois et qui ont obtenu ce qu'ils désiraient*



# NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : PME

**QSM9** À la suite de votre dernière communication avec l'Agence par téléphone, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord.

*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois (n=56)*

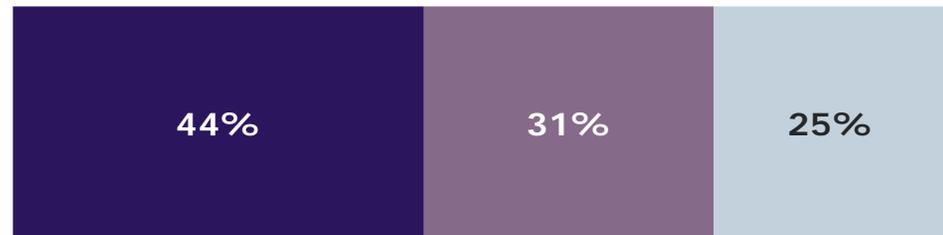


# NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

**QSM9** À la suite de votre dernière communication avec l'Agence par téléphone, dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes totalement en désaccord et 10 signifie que vous êtes totalement d'accord.

*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence par téléphone au cours des 12 derniers mois (n=100)*

J'avais l'impression que l'Agence se souciait de ma situation unique.



L'Agence m'a donné l'impression d'être un client précieux.



■ D'accord (de 8 à 10)

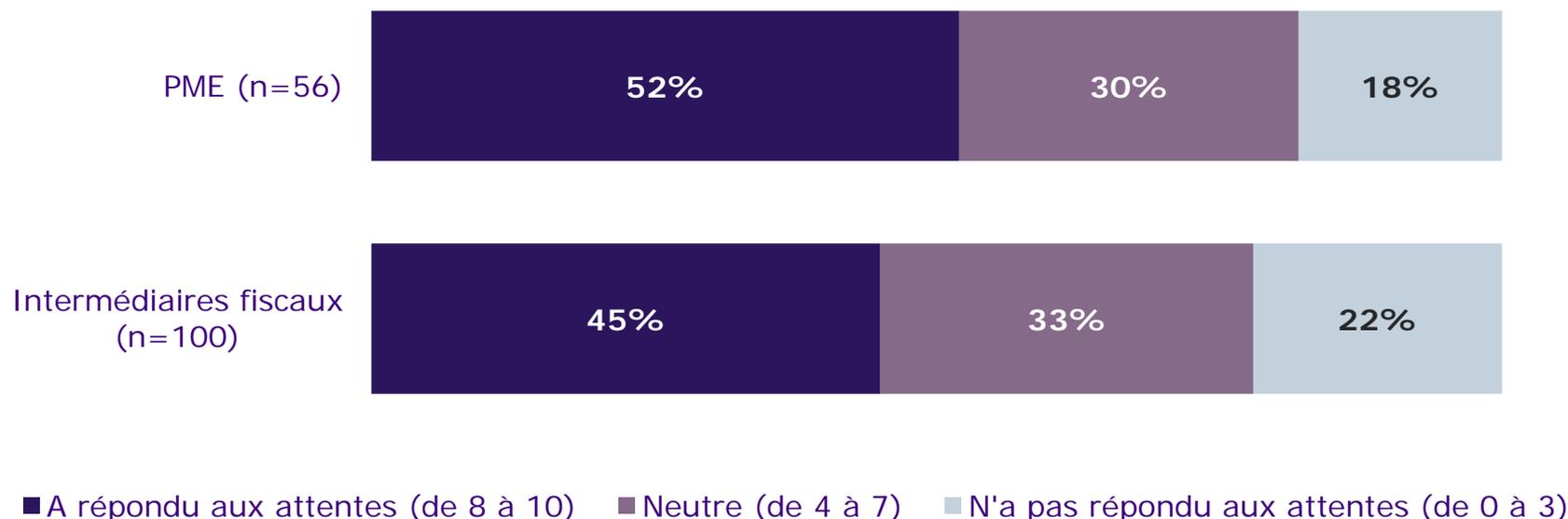
■ Neutre (de 4 à 7)

■ En désaccord (de 0 à 3)

# SERVICE TÉLÉPHONIQUE A-T-IL RÉPONDU AUX ATTENTES?

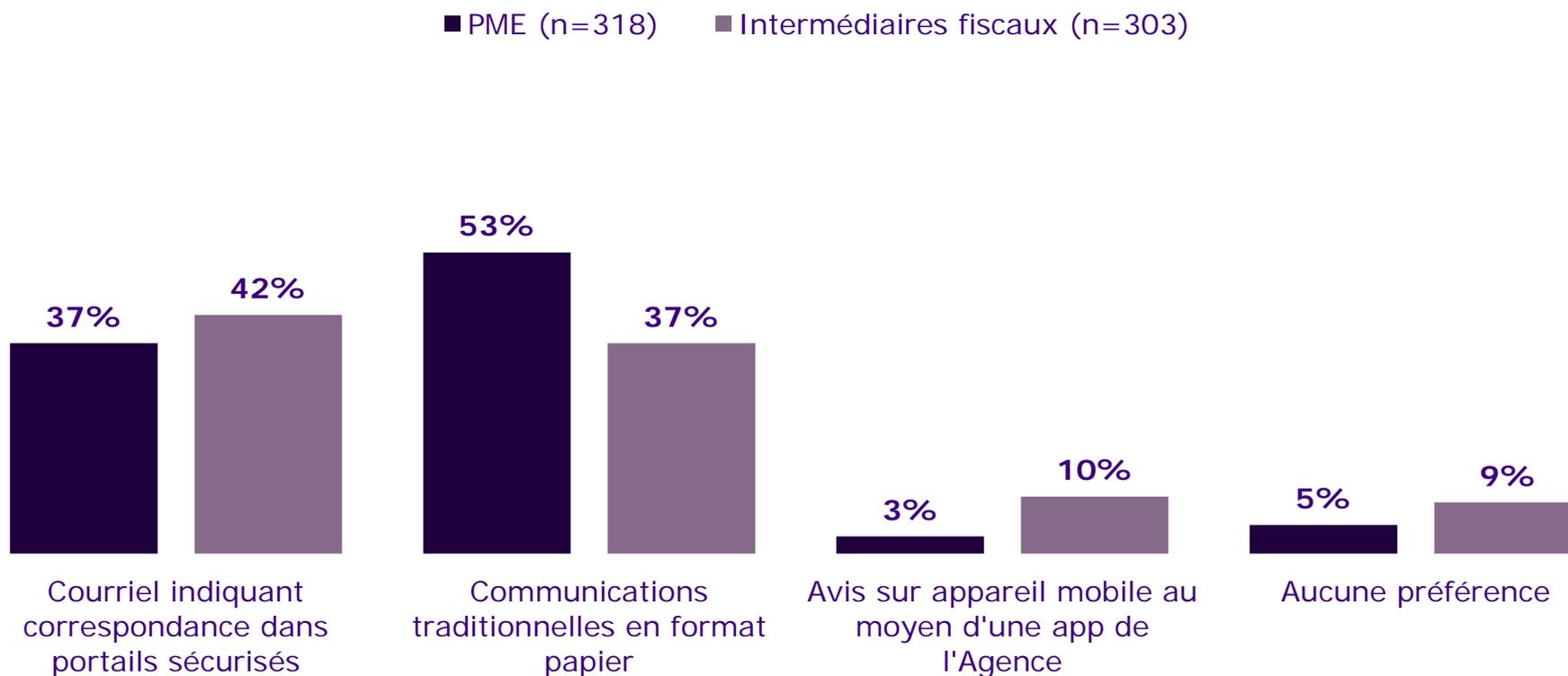
QSM10 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout » et 10 signifie « Entièrement », dans quelle mesure le service que vous avez reçu a-t-il répondu à vos attentes?

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



# PRÉFÉRENCE QUANT À LA MANIÈRE DE RECEVOIR DES RENSEIGNEMENTS

QSM12 Si l'Agence avait besoin de vous envoyer des renseignements, lequel de ces moyens préféreriez-vous?  
Base : Tous les répondants



# CONFIANCE EN L'AGENCE POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES : PME

**QSM13** Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout confiant » et 10 signifie « Extrêmement confiant », veuillez indiquer votre niveau de confiance envers l'Agence en ce qui a trait aux énoncés suivants :

Base : Tous les répondants de PME (n=318)

Si j'avais un désaccord avec l'Agence en ce qui concerne les impôts d'entreprise, je serais en mesure de le régler.



L'Agence se porte elle-même redevable des conseils écrits qu'elle fournit.



Si j'avais un désaccord avec l'Agence au sujet de l'impôt des entreprises, le processus serait mené de façon équitable, peu importe le résultat.



■ Confiant (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ Pas confiant (de 0 à 3)

■ Ne sait pas

# CONFIANCE EN L'AGENCE POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES : INTERMÉDIAIRES

QSM13 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Pas du tout confiant » et 10 signifie « Extrêmement confiant », veuillez indiquer votre niveau de confiance envers l'Agence en ce qui a trait aux énoncés suivants :

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n=303)

Si j'avais un désaccord avec l'Agence en ce qui concerne les impôts d'entreprise, je serais en mesure de le régler.



L'Agence se porte elle-même redevable des conseils écrits qu'elle fournit.



Si j'avais un désaccord avec l'Agence au sujet de l'impôt des entreprises, le processus serait mené de façon équitable, peu importe le résultat.



■ Confiant (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ Pas confiant (de 0 à 3)

■ Ne sait pas

# NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : PME

QSM14 Selon vos impressions générales de l'Agence, que ce soit à partir de votre expérience professionnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : Tous les répondants de PME (n=318)

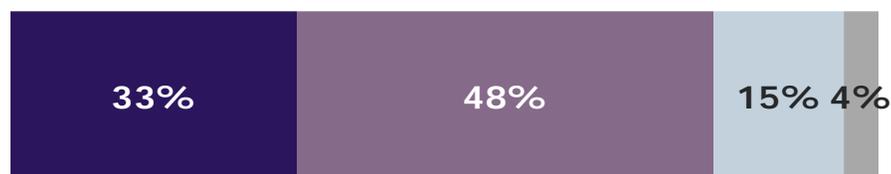
Lorsque je communique avec l'Agence par téléphone, je suis en mesure d'être servi dans la langue officielle de mon choix, c'est-à-dire le français ou l'anglais.



L'Agence assume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude jusqu'à preuve du contraire.



Je me sens bien informé des services offerts par l'Agence.



■ D'accord (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ En désaccord (de 0 à 3)

■ Ne sait pas

# NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : INTERMÉDIAIRES

**QSM14** Selon vos impressions générales de l'Agence, que ce soit à partir de votre expérience professionnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n=303)

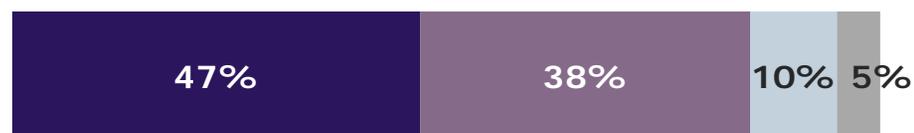
Lorsque je communique avec l'Agence par téléphone, je suis en mesure d'être servi dans la langue officielle de mon choix, c'est-à-dire le français ou l'anglais.



L'Agence assume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude jusqu'à preuve du contraire.



Je sais comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels mes clients ont droit.



Je me sens bien informé des services offerts par l'Agence.

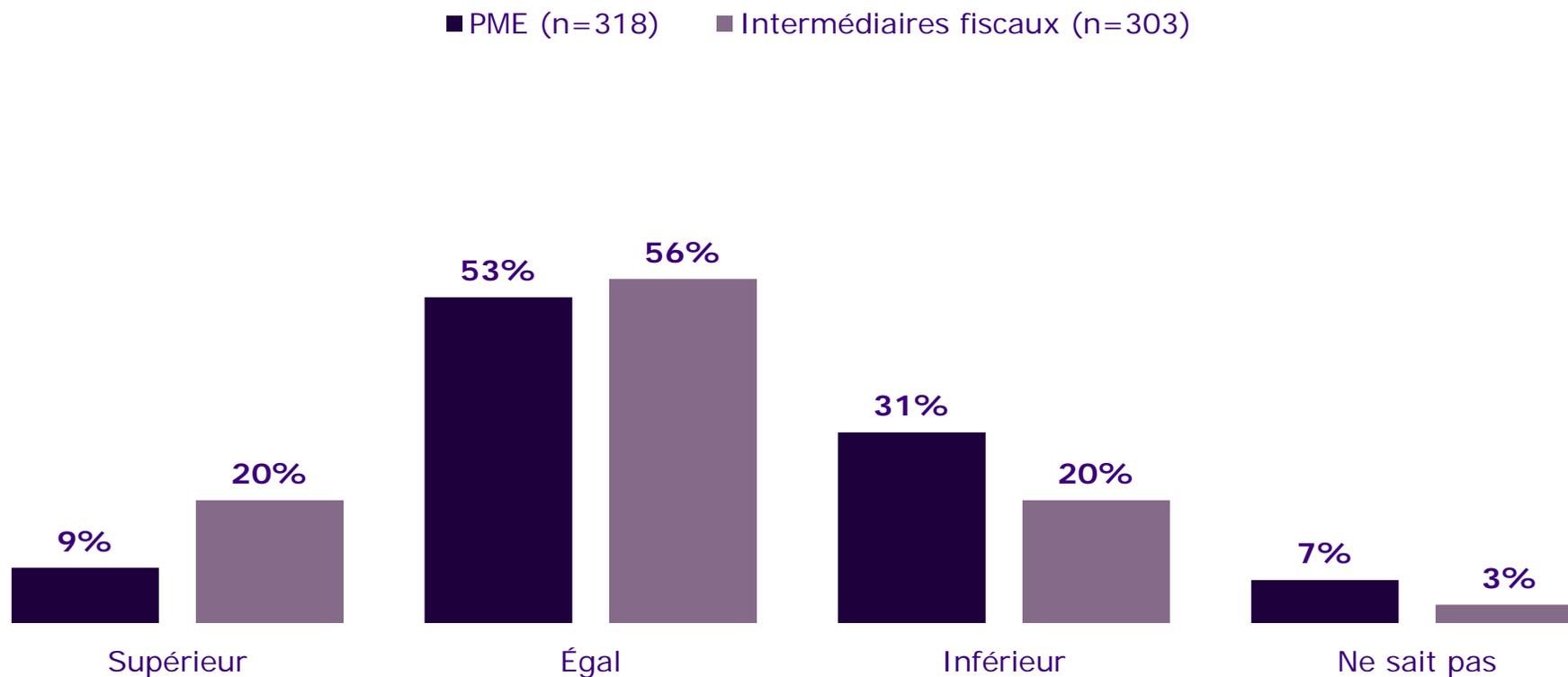


■ D'accord (de 8 à 10) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ En désaccord (de 0 à 3) ■ Ne sait pas/n'a pas communiqué

# COMPARAISON DU SERVICE AVEC CELUI DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

QD7a Selon votre expérience, comment compareriez-vous le niveau de service de l'Agence avec le service que vous pourriez recevoir d'institutions financières avec lesquelles vous faites actuellement affaire (p. ex., les banques, les coopératives de crédit (p. ex. caisses populaires) et les compagnies d'assurance).

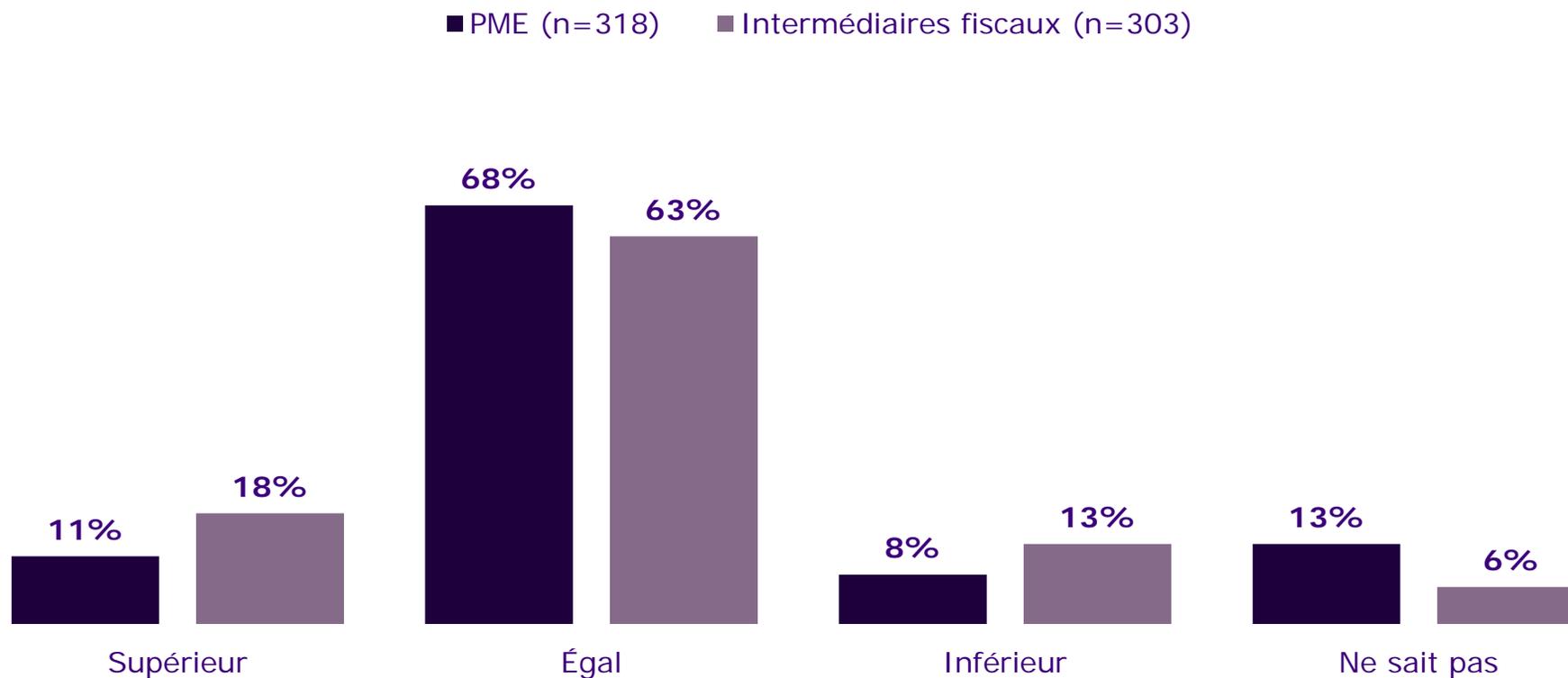
Base : Tous les répondants



# COMPARAISON DU SERVICE AVEC CELUI D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES

QD7b Selon votre expérience, comment compareriez-vous le niveau de service de l'Agence avec le service que vous pourriez recevoir d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral avec lesquels vous avez fait affaire.

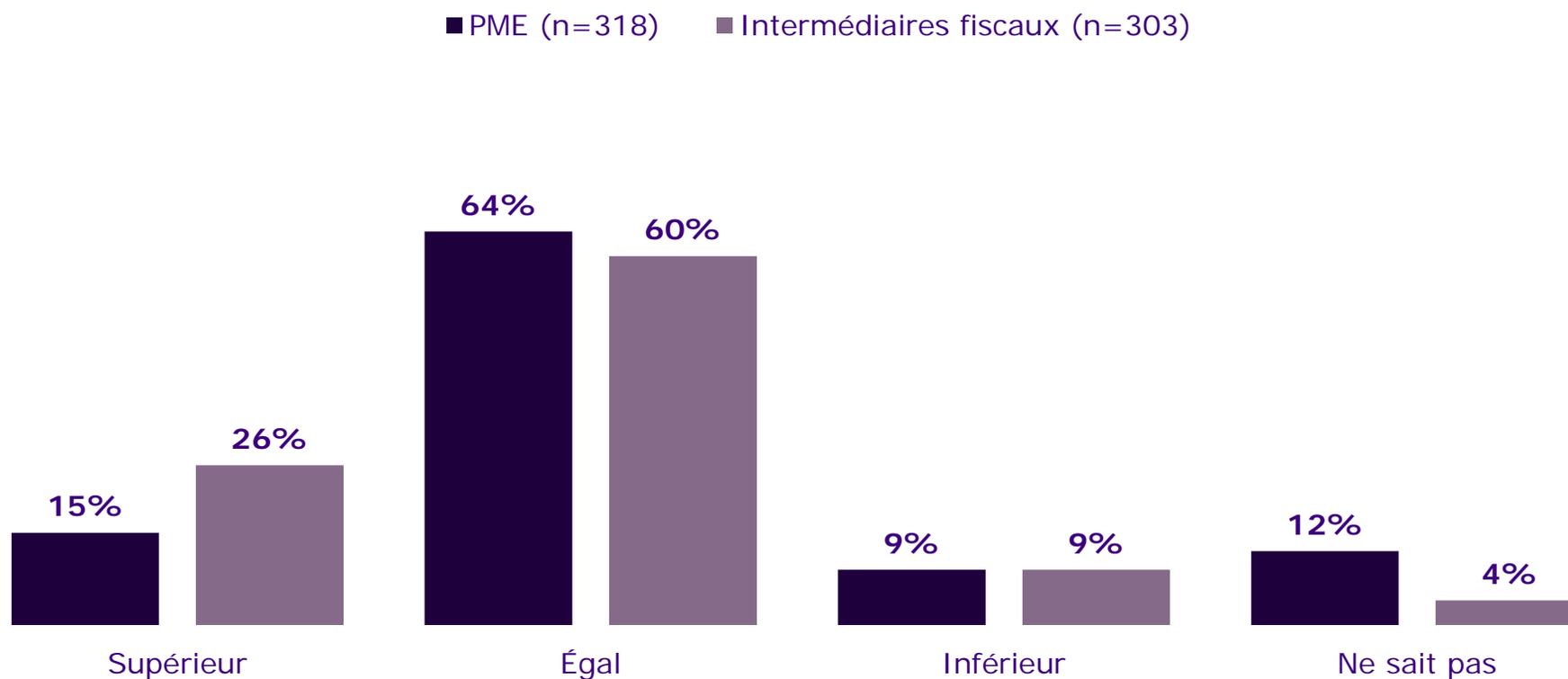
Base : Tous les répondants



# NIVEAU DE SERVICE DE L'AGENCE PAR RAPPORT À IL Y A 2 OU 3 ANS

QD8 Par rapport à il y a deux ou trois ans, diriez-vous que le niveau de service offert par l'Agence est meilleur, à peu près le même, ou pire?

Base : Tous les répondants

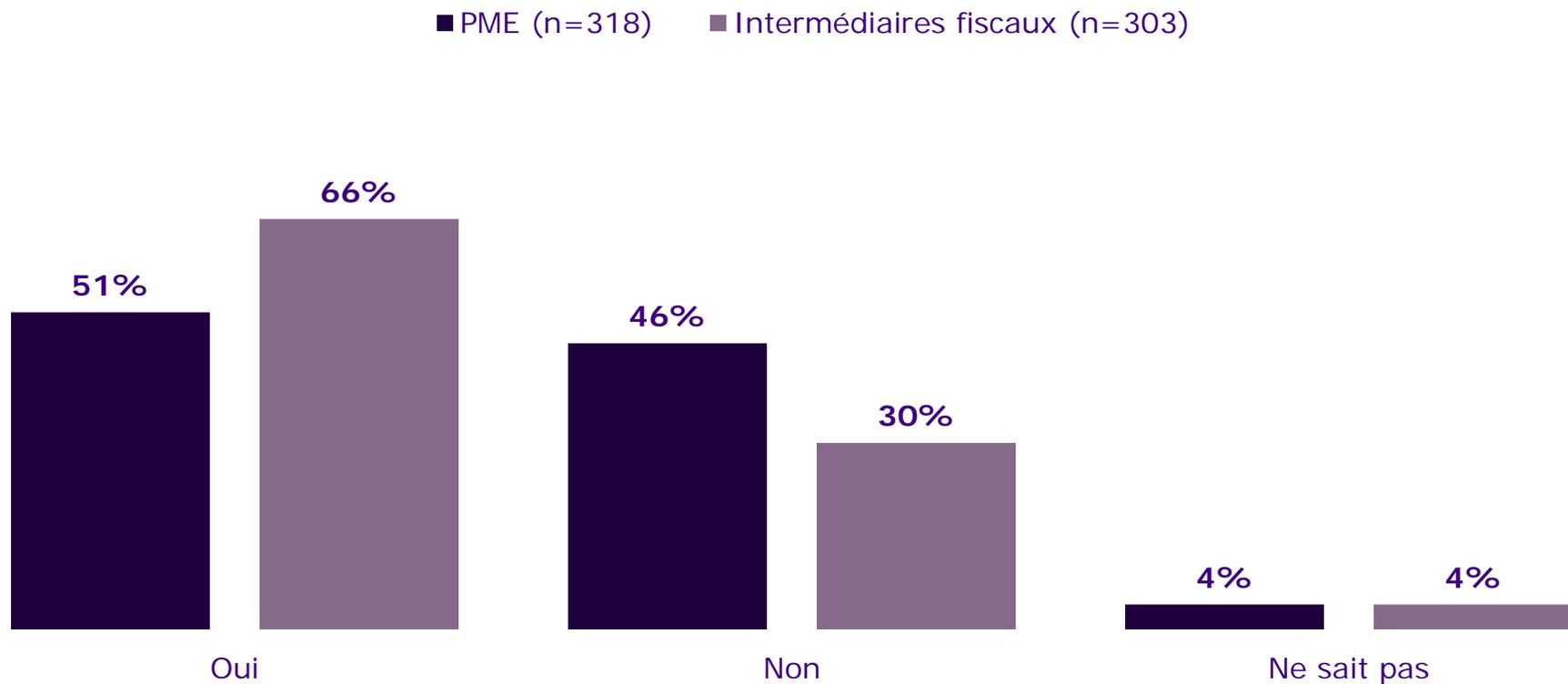


# Site Web de l'Agence

# VISITE DES PAGES DE L'IMPÔT DU SITE WEB CANADA.CA

QE1 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité les pages de l'impôt du site Web Canada.ca pour trouver des renseignements sur des questions fiscales?

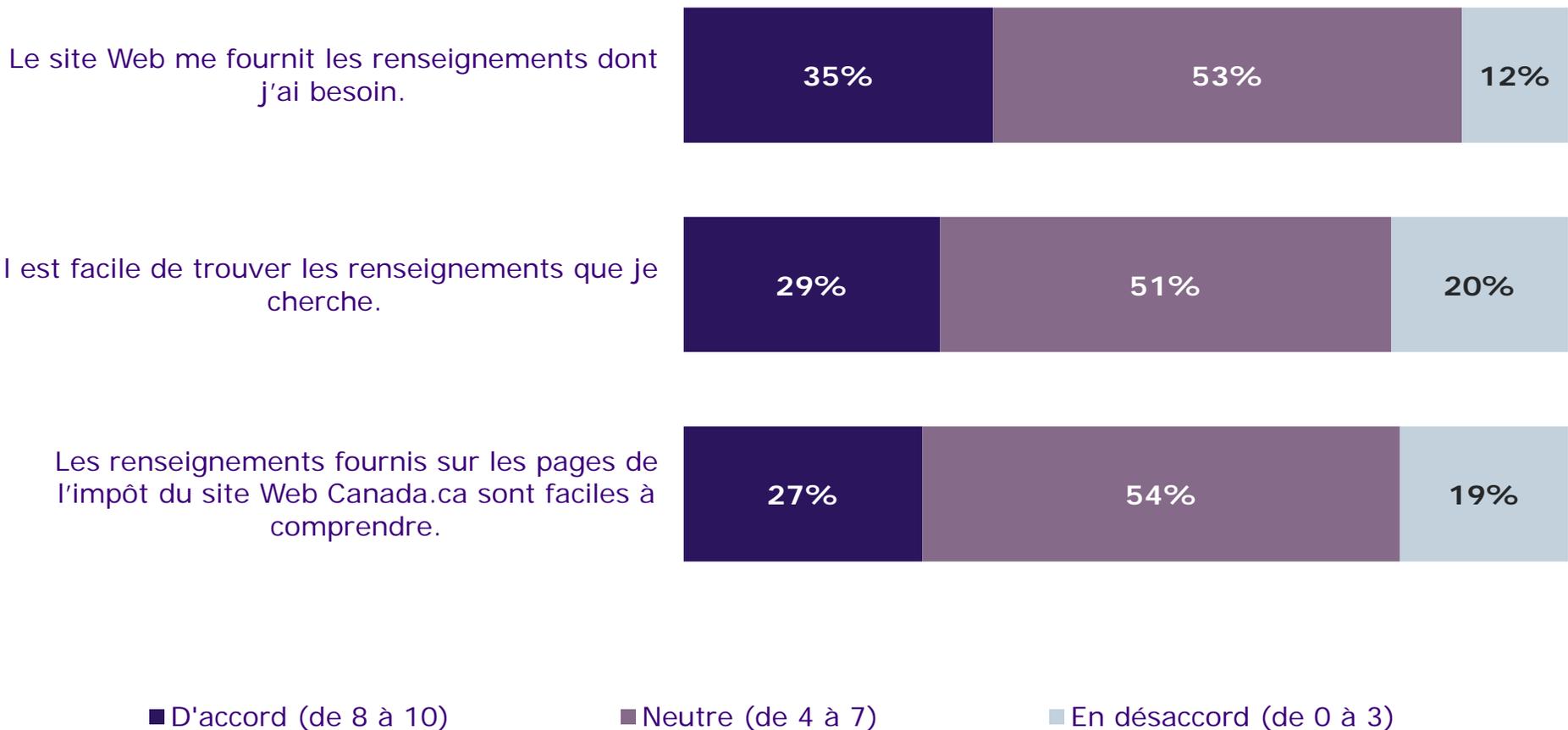
Base : Tous les répondants



# PERCEPTIONS DU SITE WEB : PME

QE2 Pour chacun des énoncés suivants concernant les pages de l'impôt du site Web Canada.ca, veuillez indiquer votre niveau d'accord en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « **Totalement en désaccord** » et 10 signifie « **Totalement d'accord** ».

*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont visité les pages de l'impôt du site Web Canada.ca (n=161)*

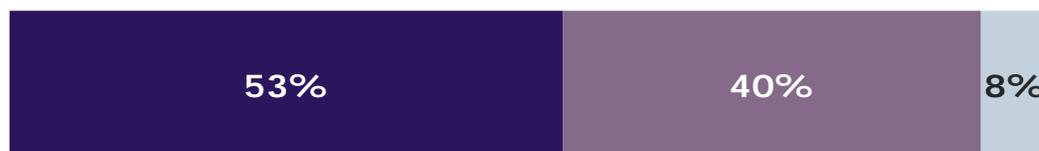


# PERCEPTIONS DU SITE WEB : INTERMÉDIAIRES

QE2 Pour chacun des énoncés suivants concernant les pages de l'impôt du site Web Canada.ca, veuillez indiquer votre niveau d'accord en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « **Totalement en désaccord** » et 10 signifie « **Totalement d'accord** ».

*SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont visité les pages de l'impôt du site Web Canada.ca (n=200)*

Le site Web me fournit les renseignements dont j'ai besoin.



Les renseignements fournis sur les pages de l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.



Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.



■ D'accord (de 8 à 10)

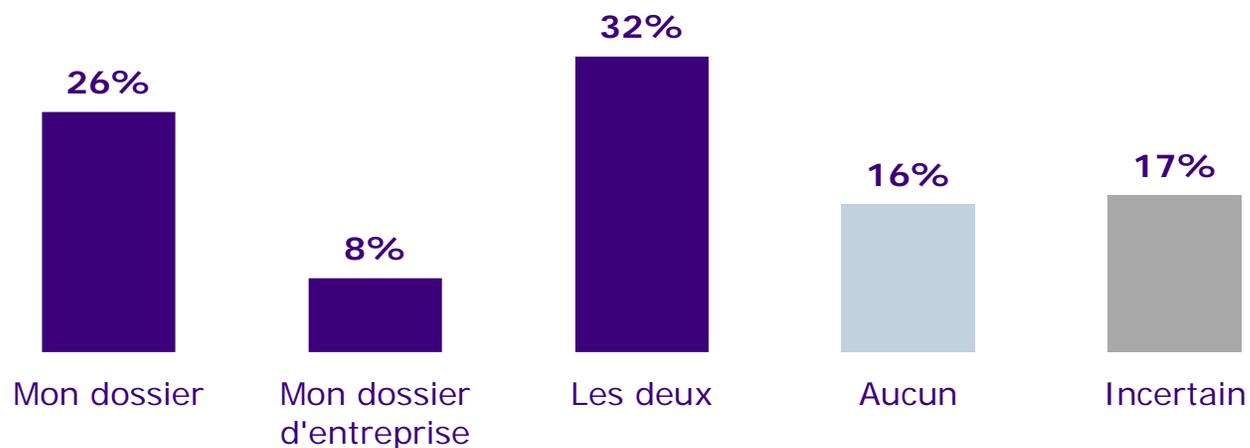
■ Neutre (de 4 à 7)

■ En désaccord (de 0 à 3)

# INSCRIPTION AUX PORTAILS EN LIGNE DE L'AGENCE : PME

QE3 Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise de l'Agence?

Base : Tous les répondants de PME (n=318)



# NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS AU SUJET DES PORTAILS : PME

QE4 Pour chacun des énoncés suivants concernant [INSÉRER Mon dossier seulement si la réponse à la question E3 est « 01 », OU Mon dossier d'entreprise si la réponse à la question E3 est « 02 » ou « 03 »], veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « **Totalement en désaccord** » et 10 signifie « **Totalement d'accord** ».

SOUS-ÉCHANTILLON : PME inscrites à l'un ou l'autre des portails (n=213)

Je suis convaincu que [Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise] est une plateforme en ligne sécurisée.



Les services fournis dans [Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise] répondent à mes besoins.



Il est facile d'utiliser [Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise].



■ D'accord (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

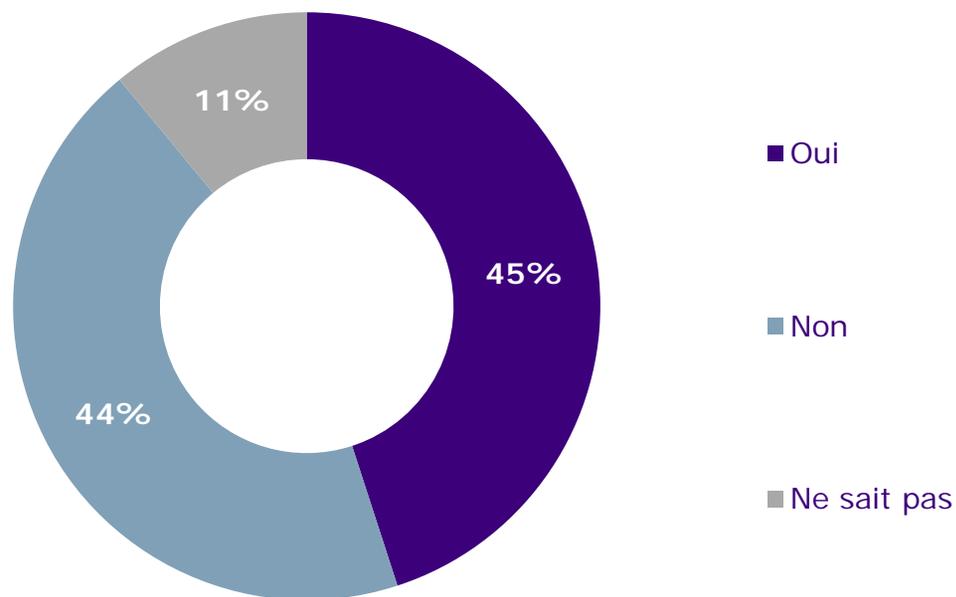
■ En désaccord (de 0 à 3)

■ Ne sait pas

# INSCRIPTION AUX PORTAILS EN LIGNE DE L'AGENCE : INTERMÉDIAIRES

QE5 Êtes-vous inscrit au service en ligne Représenter un client de l'Agence?

Base: Tous les intermédiaires fiscaux (n=303)



# NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS AU SUJET DU PORTAIL : INTERMÉDIAIRES

QE6 Pour chacun des énoncés suivants concernant Représenter un client, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « **Totalement en désaccord** » et 10 signifie « **Totalement d'accord** ».

SOUS-ÉCHANTILLON : Intermédiaires inscrits au service Représenter un client (n=137)

Je suis convaincu que Représenter un client est une plateforme en ligne sécurisée.



Les services fournis dans Représenter un client répondent à mes besoins.



Il est facile d'utiliser Représenter un client.



■ D'accord (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

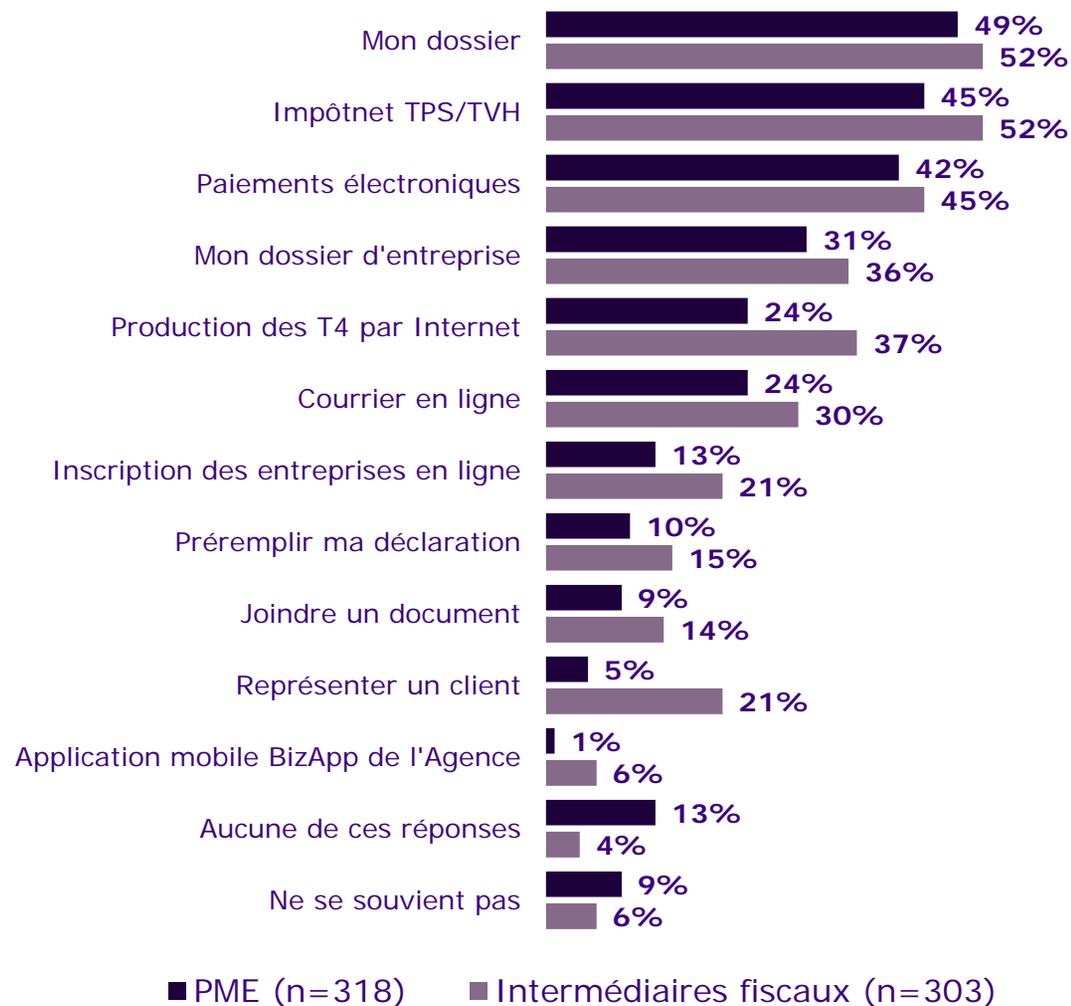
■ En désaccord (de 0 à 3)

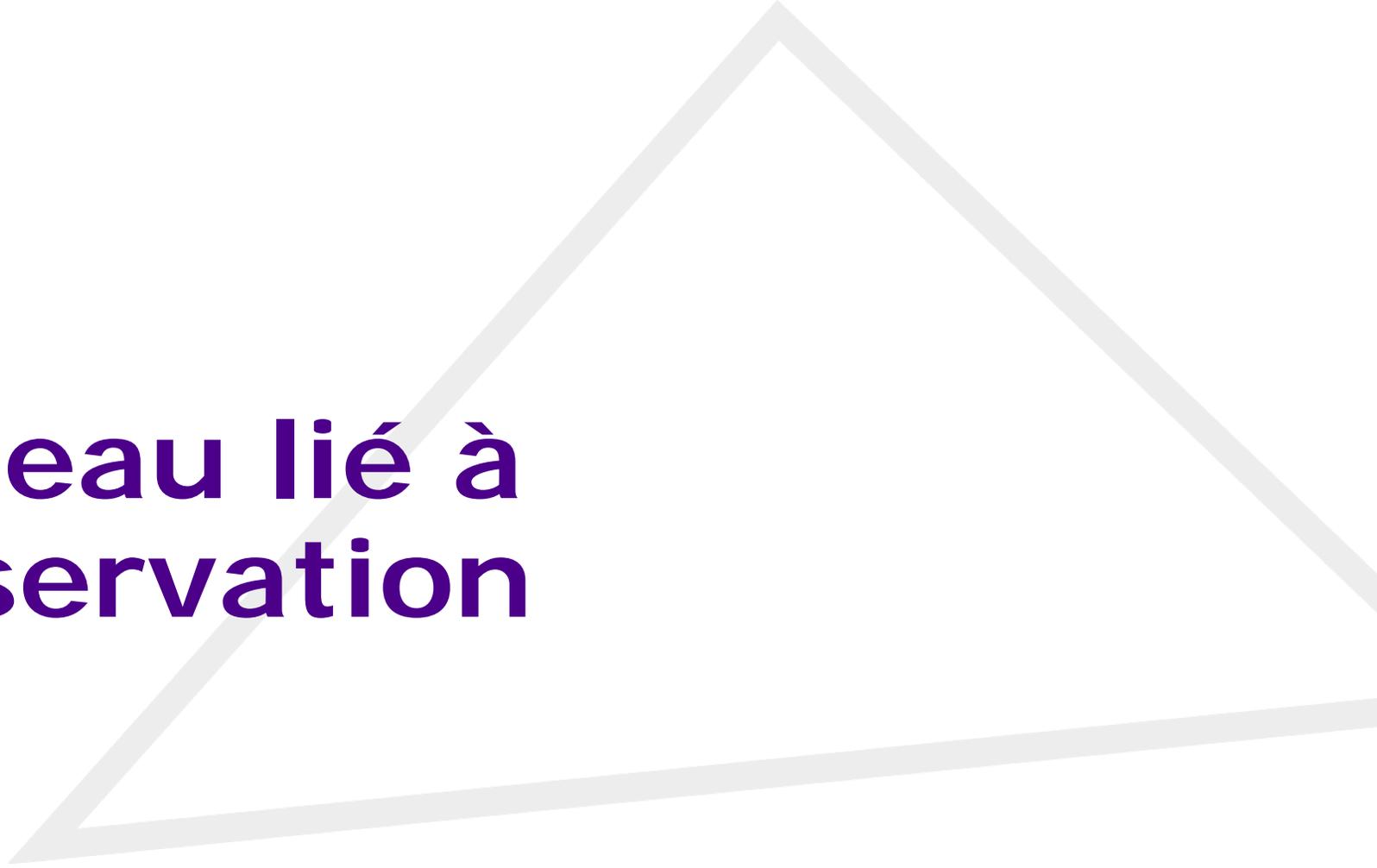
■ Ne sait pas

# SERVICES EN LIGNE UTILISÉS AU COURS DES TROIS DERNIÈRES ANNÉES

QSM4 Lesquels des services en ligne suivants avez-vous utilisé au cours des trois dernières années? Veuillez choisir tout ce qui s'applique à votre entreprise.

Base: Tous les répondants





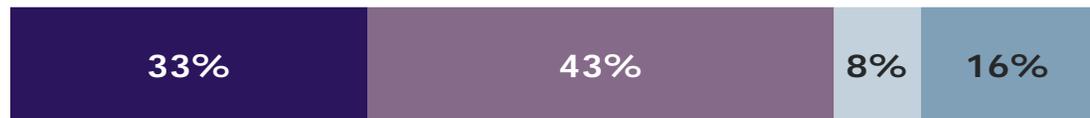
# Fardeau lié à l'observation

# PERCEPTIONS DU FARDEAU FISCAL : PME

**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. En vous basant sur votre expérience comme exploitant d'une entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base: Tous les répondants de PME (n=318)

Les services en ligne offerts par l'intermédiaire des pages de l'impôt du site Web Canada.ca font en sorte qu'il est plus facile pour mon entreprise de respecter ses obligations en matière de déclaration.



Les renseignements que l'Agence me fournit pour aider mon entreprise à respecter ses obligations en matière de déclaration sont clairs et faciles à comprendre.



Au cours de la dernière année, j'ai mis moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour remplir mes obligations en matière de déclaration auprès de l'Agence.



L'Agence élabore de nouveaux produits et services qui répondent bien aux impératifs liés à la conduite d'une entreprise.



L'Agence prend en considération les besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services.



■ D'accord (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ En désaccord (de 0 à 3)

■ Ne sait pas

# PERCEPTIONS DU FARDEAU FISCAL : 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. En vous basant sur votre expérience comme exploitant d'une entreprise, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base: Tous les intermédiaires fiscaux (n=303)

Les services en ligne offerts par l'intermédiaire des pages de l'impôt du site Web Canada.ca font en sorte qu'il est plus facile pour mon entreprise de respecter ses obligations en matière de déclaration.



L'Agence prend en considération les besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services.



Les renseignements que l'Agence me fournit pour aider mon entreprise à respecter ses obligations en matière de déclaration sont clairs et faciles à comprendre.



Au cours de la dernière année, j'ai mis moins de temps à chercher les renseignements dont j'avais besoin pour remplir mes obligations en matière de déclaration auprès de l'Agence.



L'Agence élabore de nouveaux produits et services qui répondent bien aux impératifs liés à la conduite d'une entreprise.



■ D'accord (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

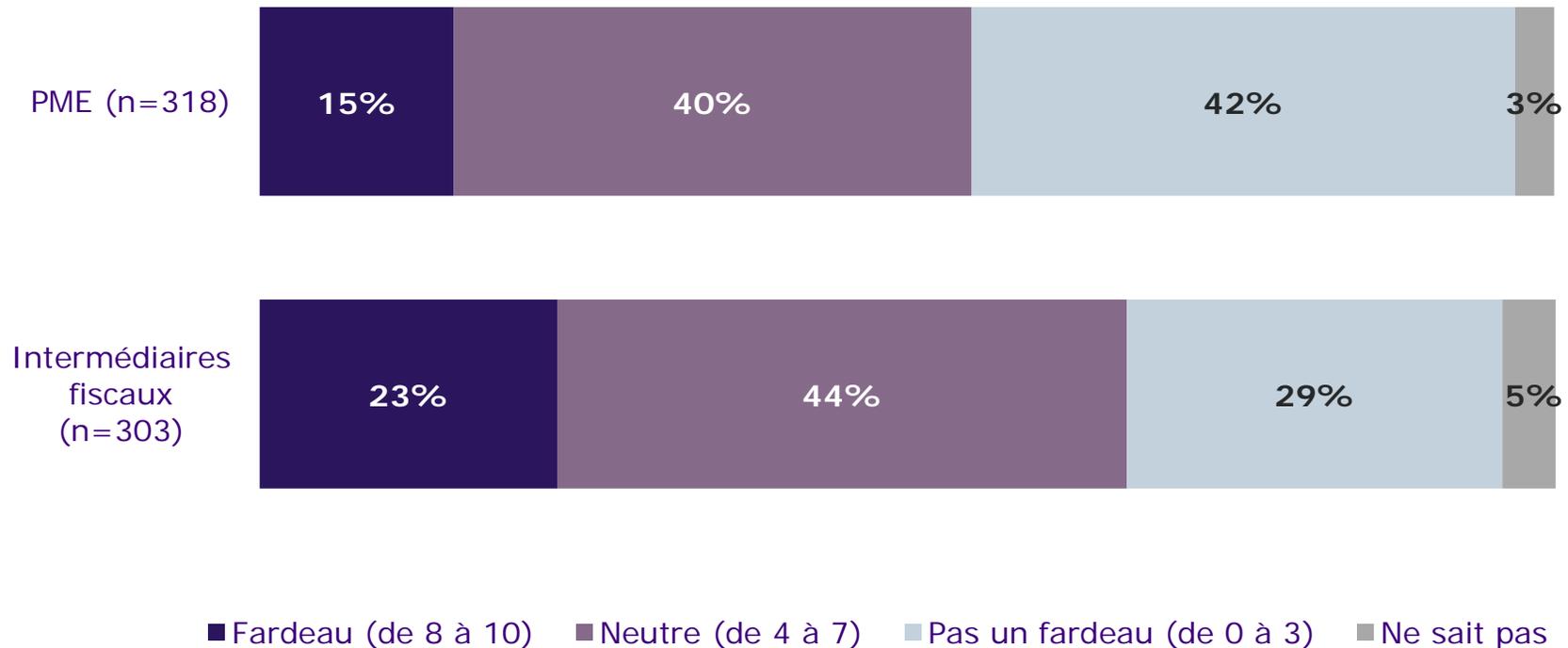
■ En désaccord (de 0 à 3)

■ Ne sait pas

# PERCEPTION DU FARDEAU LIÉ À L'OBSERVATION

QSM1 Sur une échelle de 0 à 10, à quel point est-ce un fardeau pour votre entreprise de respecter ses obligations en matière de production de déclarations?

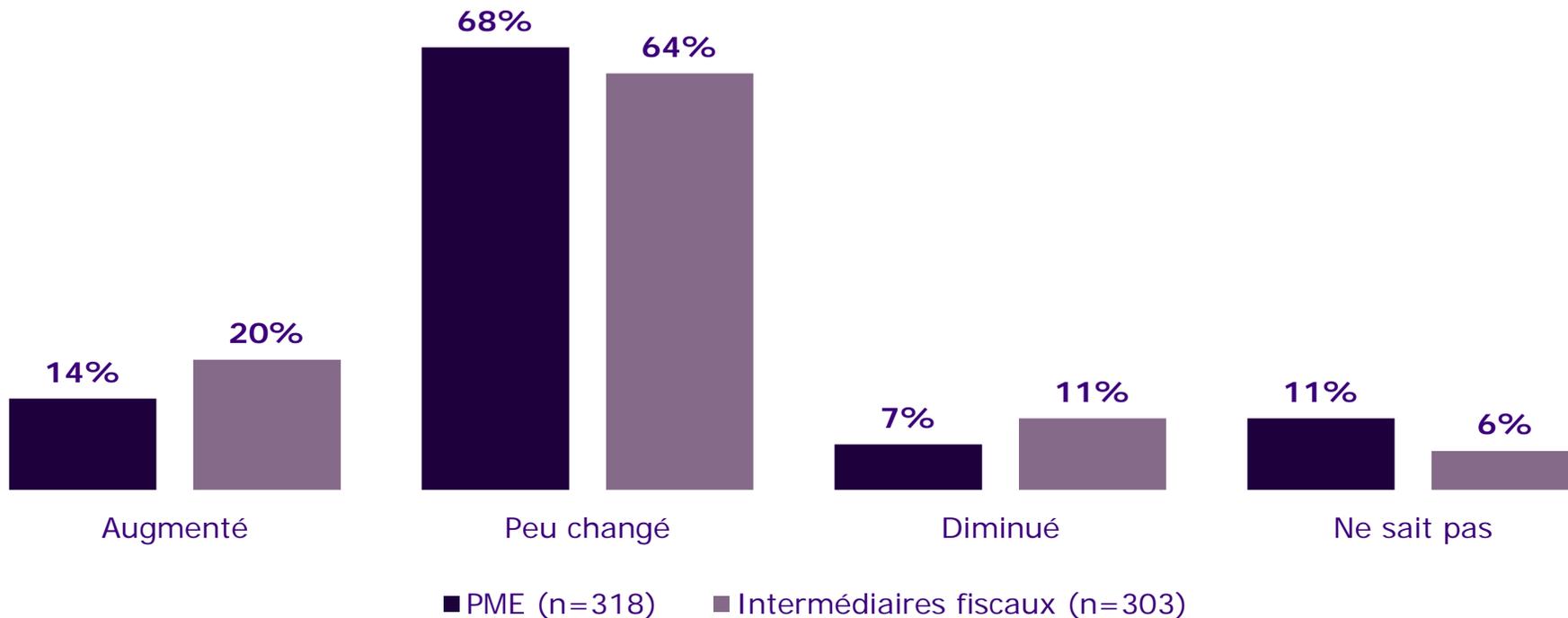
Base: Tous les répondants



# CHANGEMENT EN LIEN AVEC LE FARDEAU LIÉ À L'OBSERVATION

QSM2 Au cours des dernières années, pensez-vous que le fardeau en matière de production de déclarations de revenus pour les entreprises a :

Base: Tous les répondants



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



**Sarah Robertson**

VICE-PRÉSIDENTE, AFFAIRES  
GÉNÉRALES ET PUBLIQUES

613-699-6884

[Sarah.roberton@environics.ca](mailto:Sarah.roberton@environics.ca)