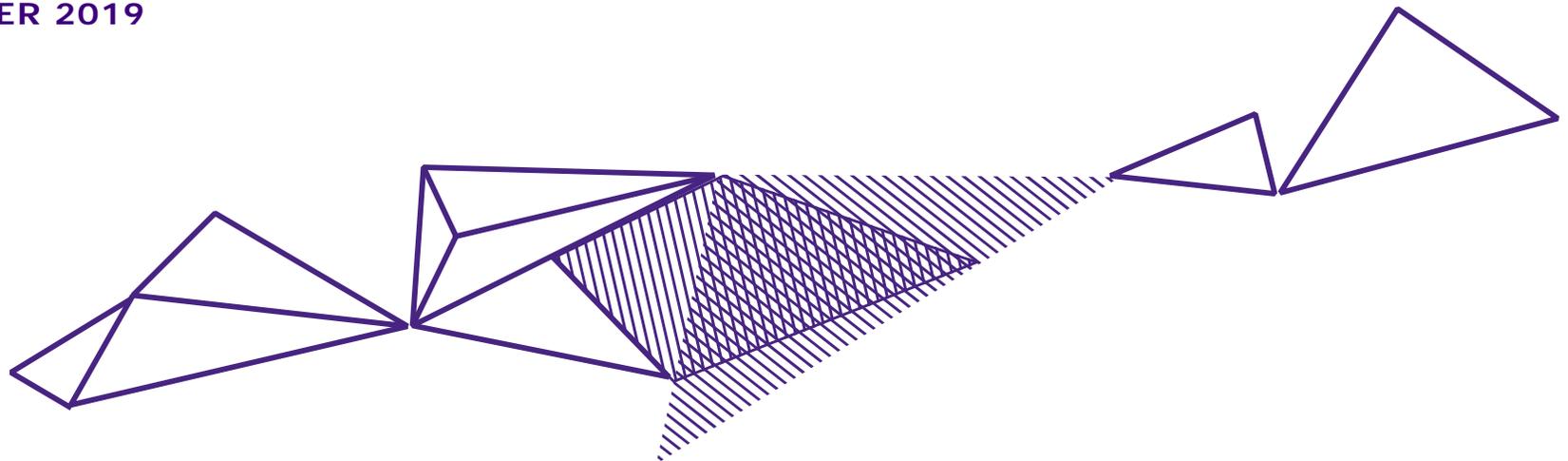


Recherche d'entreprise annuelle de 2018 de l'Agence du revenu du Canada Résultats quantitatifs pour la population générale

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

- 1 600 entrevues téléphoniques menées auprès des Canadiens
 - Le sondage a été mené auprès d'un échantillon de Canadiens possédant une ligne téléphonique fixe (n=790) et d'utilisateurs de téléphones cellulaires (n=864; n=495 le nombre d'entrevues auprès d'individus ne possédant que téléphones cellulaires)
- Les entrevues ont été réalisées entre le 24 janvier et le 16 Février 2019
- 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 2,4 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

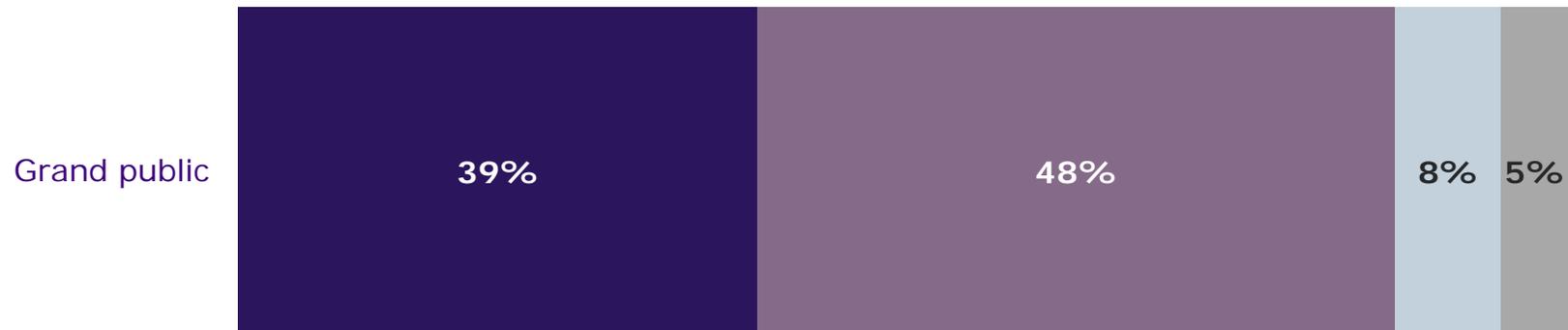


Perceptions générales de l'ARC

RENDEMENT GLOBAL DE L'ARC

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

Base : Tous les répondants (n=1 600)



■ Bon (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ Faible (de 0 à 3)

■ Ne sait pas

PRINCIPALES RAISONS EXPLIQUANT LA COTE DE RENDEMENT

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

Base : Tous les répondants ayant fourni une réponse valide à QB1 (n=1 529)

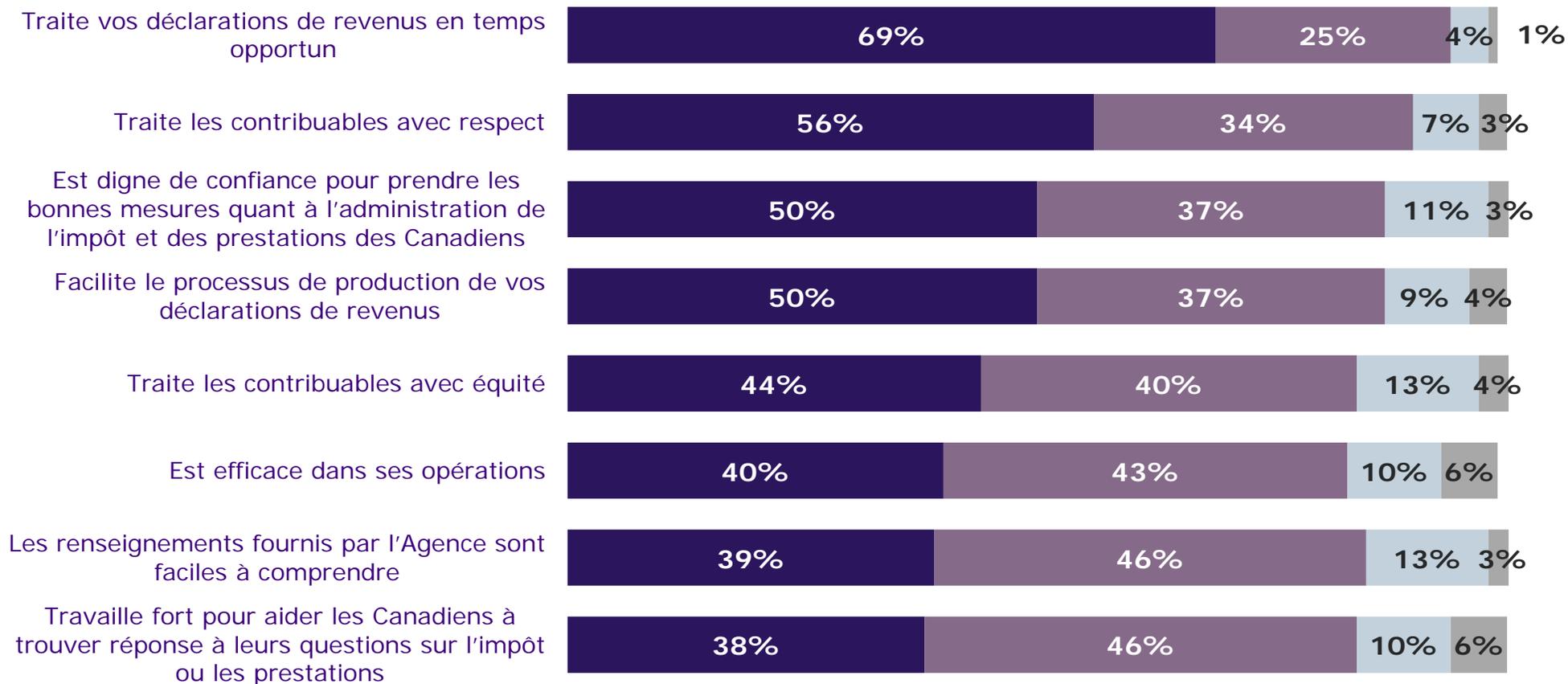
	Bon (de 8 à 10)	Neutre (de 4 à 7)	Faible (de 0 à 3)
Raisons positives (net)	64 %	19 %	2 %
Satisfait/n'a jamais eu de problèmes	38 %	8 %	1 %
Fait un bon travail	21 %	8 %	<1 %
Service à la clientèle utile (général)	7 %	1 %	-
Service attentif	7 %	1 %	-
Raisons négatives (net)	26 %	56 %	88 %
Régime fiscal/payé trop d'impôts	3 %	10 %	31 %
Difficile à joindre/mauvaise interaction	5 %	11 %	16 %
Il y a place à l'amélioration	7 %	8 %	1 %
A eu des problèmes/difficultés	1 %	7 %	22 %
Service lent/trop long pour obtenir une réponse	3 %	7 %	13 %
Mauvais service à la clientèle/inutile	2 %	4 %	24 %
Info n'est pas claire/processus compliqué	3 %	5 %	6 %
Résolution de problème inefficace	1 %	4 %	14 %
Peu d'efforts en ce qui a trait à l'évasion fiscale/la corruption	2 %	5 %	9 %
Inquiétudes concernant la confidentialité	<1 %	2 %	5 %

NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS : GRAND PUBLIC

QB3 J'aimerais maintenant que vous évaluiez l'Agence sur une série d'énoncés. Pour chacun, 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 ».

Base : Tous les répondants (n=1 600)

L'Agence ...



■ D'accord (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ En désaccord (de 0 à 3)

■ Ne sait pas

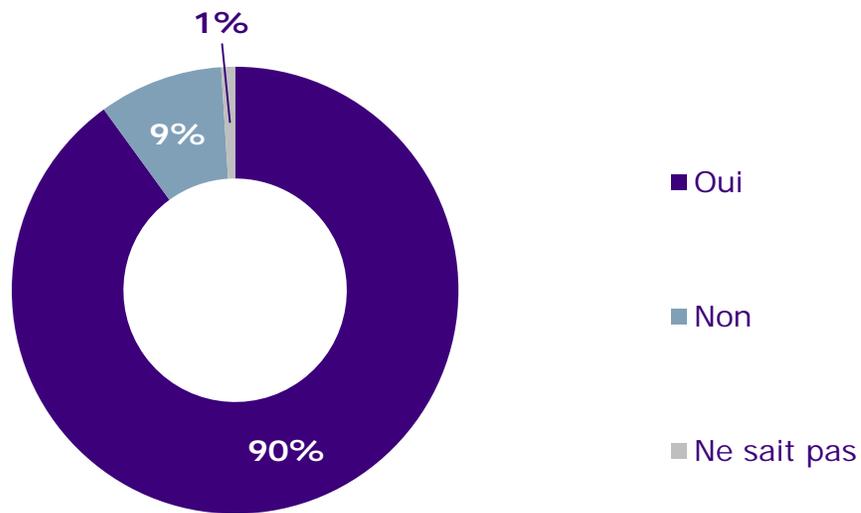


Expérience vécue auprès de l'ARC – Production des déclarations de revenus

PRODUCTION D'UNE DÉCLARATION DE REVENUS EN 2017

QC1 Avez-vous envoyé votre déclaration de revenus [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] pour 2017?

Base : Tous les répondants (n=1 600)



AIDE POUR PRODUIRE UNE DÉCLARATION

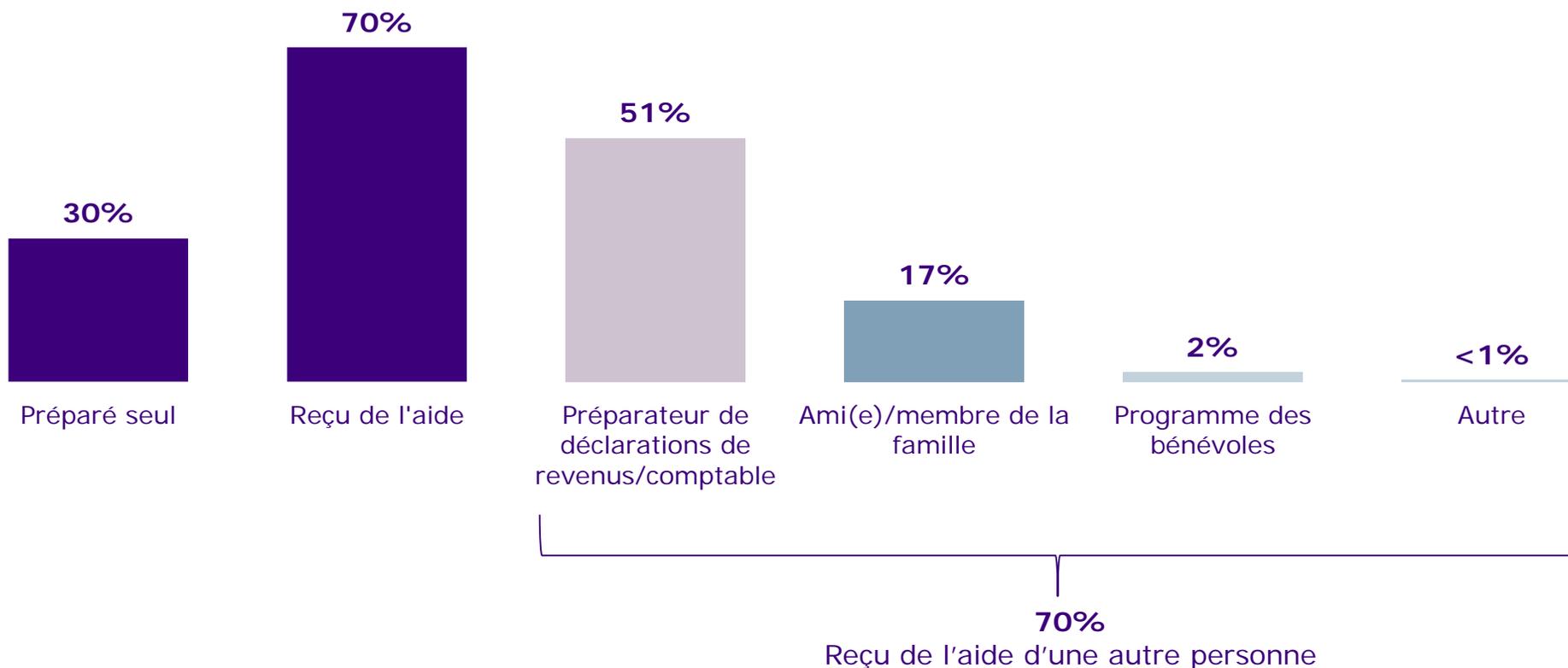
QC2 Avez-vous préparé seul votre déclaration de revenus pour 2017, ou avez-vous reçu l'aide d'une autre personne? (L'UTILISATION D'UN LOGICIEL D'IMPÔT NE COMPTE PAS COMME DE L'AIDE REÇUE)

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont produit leur déclaration de 2017 (n=1 453)

QC3 De qui avez-vous reçu de l'aide?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont reçu de l'aide afin de produire leur déclaration (n=1 014)

Les pourcentages indiqués sont calculés à partir du nombre total de répondants qui ont produit une déclaration de 2017 (n=1 453)



COMMENT AVEZ-VOUS PRODUIT VOTRE DÉCLARATION?

QC4a De quelle façon avez-vous soumis votre déclaration de revenus? [AU BESOIN : Autrement dit, avez-vous envoyé votre déclaration par la poste ou par voie électronique?]

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont produit leur déclaration de 2017 (n=1 453)

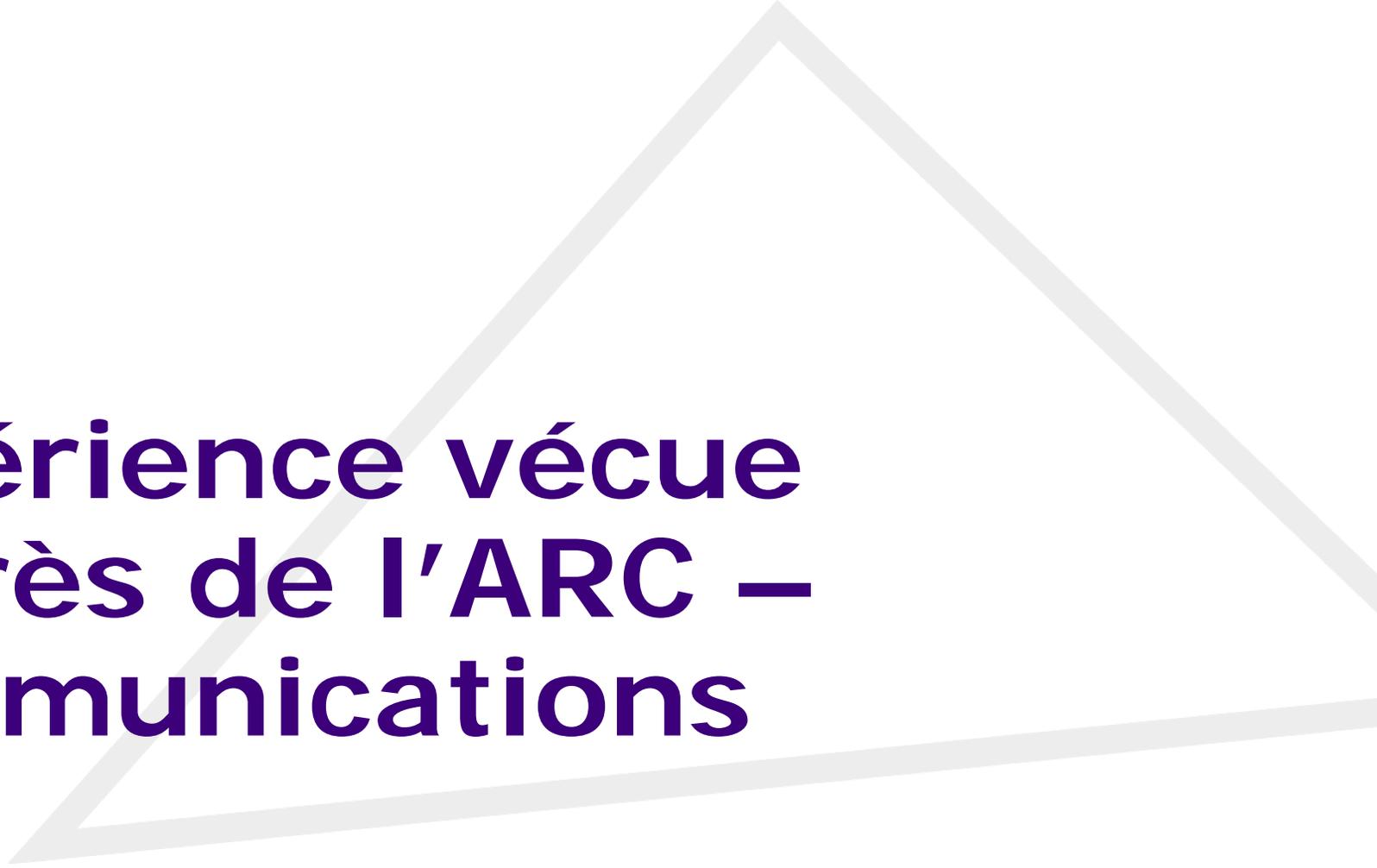


16 %



78 %

3 % n'indiquent pas comment leur déclaration a été produite
3 % disent que leur déclaration a été produite d'une autre façon

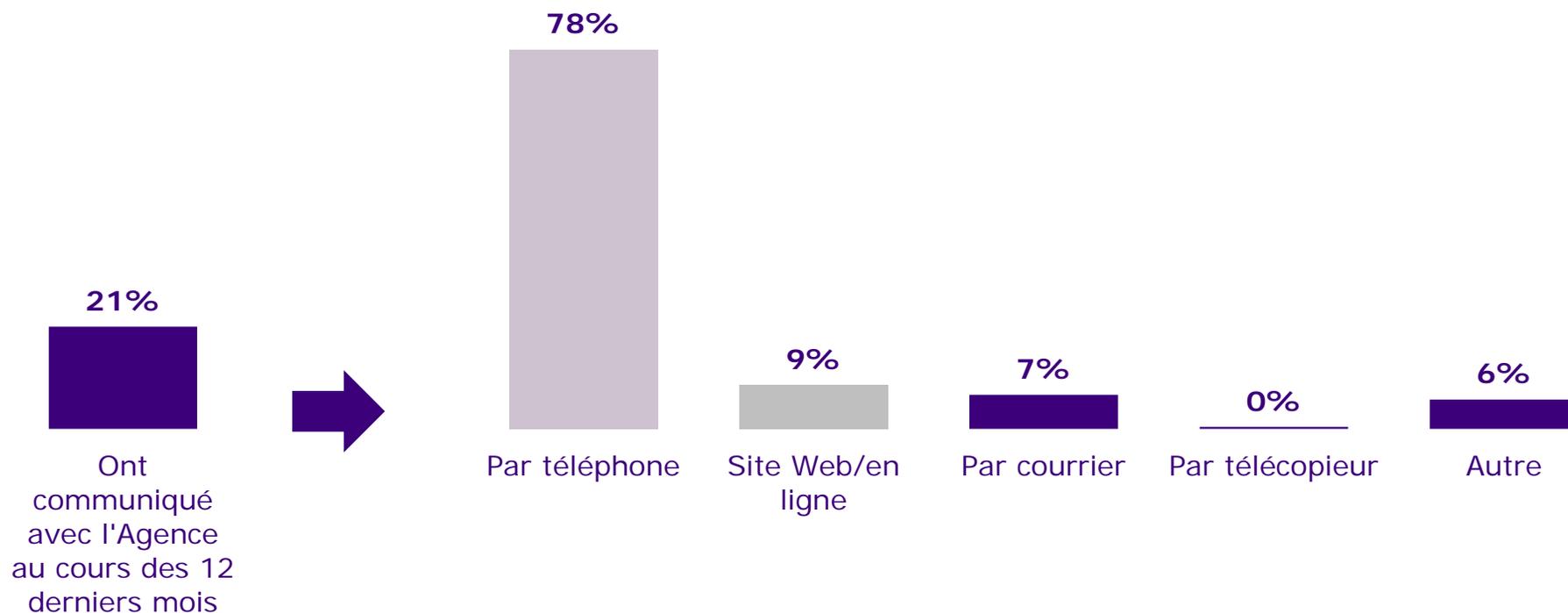


Expérience vécue auprès de l'ARC – Communications

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'Agence dans des cas autres que l'envoi de déclarations de revenus des particuliers ou des entreprises? (« COMMUNIQUER » COMPREND RECHERCHER DES RENSEIGNEMENTS; « ENTREPRISE » VISE LES SOCIÉTÉS, LA TPS/TVH OU LES RETENUES SUR LA PAIE)
Base : Tous les répondants (n=1 600)

QD2a 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 (n=326)



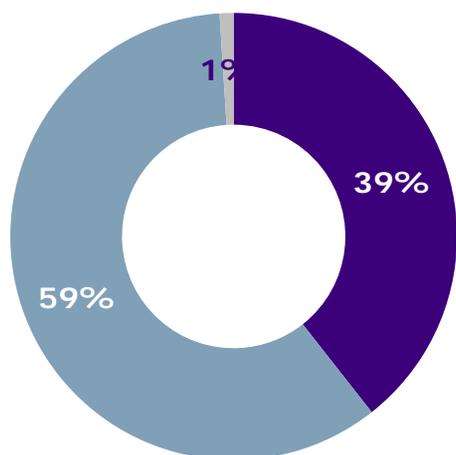
DIFFICULTÉS RENCONTRÉES À COMMUNIQUER AVEC L'AGENCE

QSM1 Avez-vous eu des difficultés à joindre l'Agence au cours de votre dernière communication par téléphone?

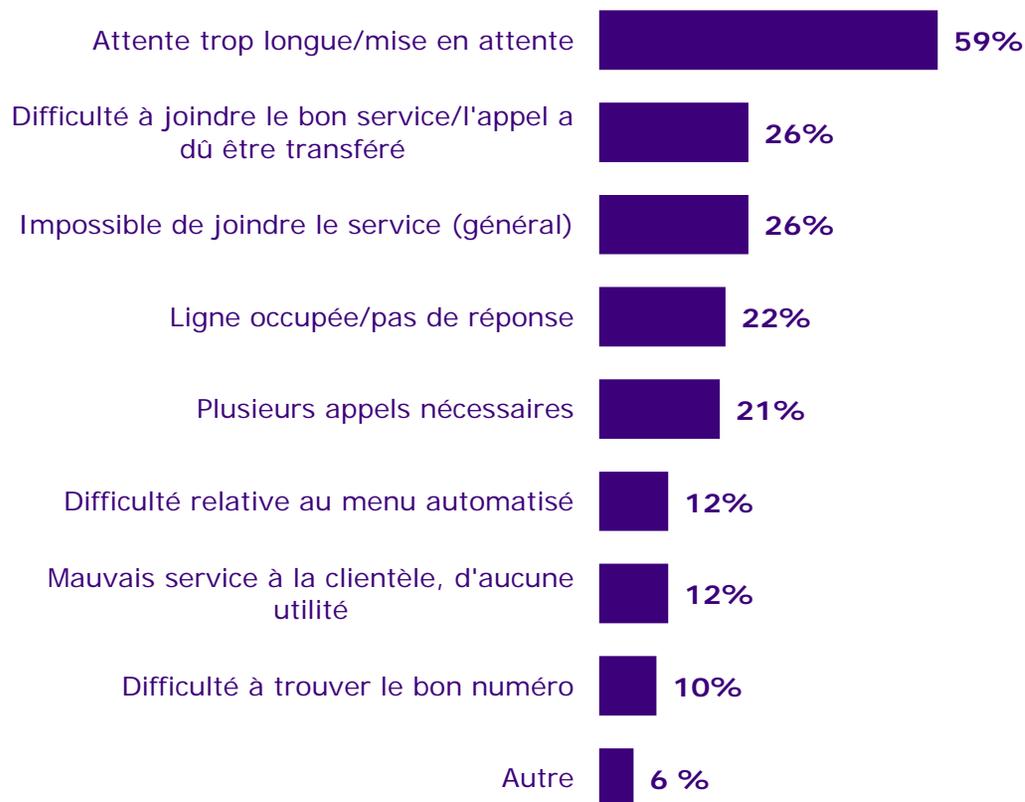
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)

QSM2 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=100)



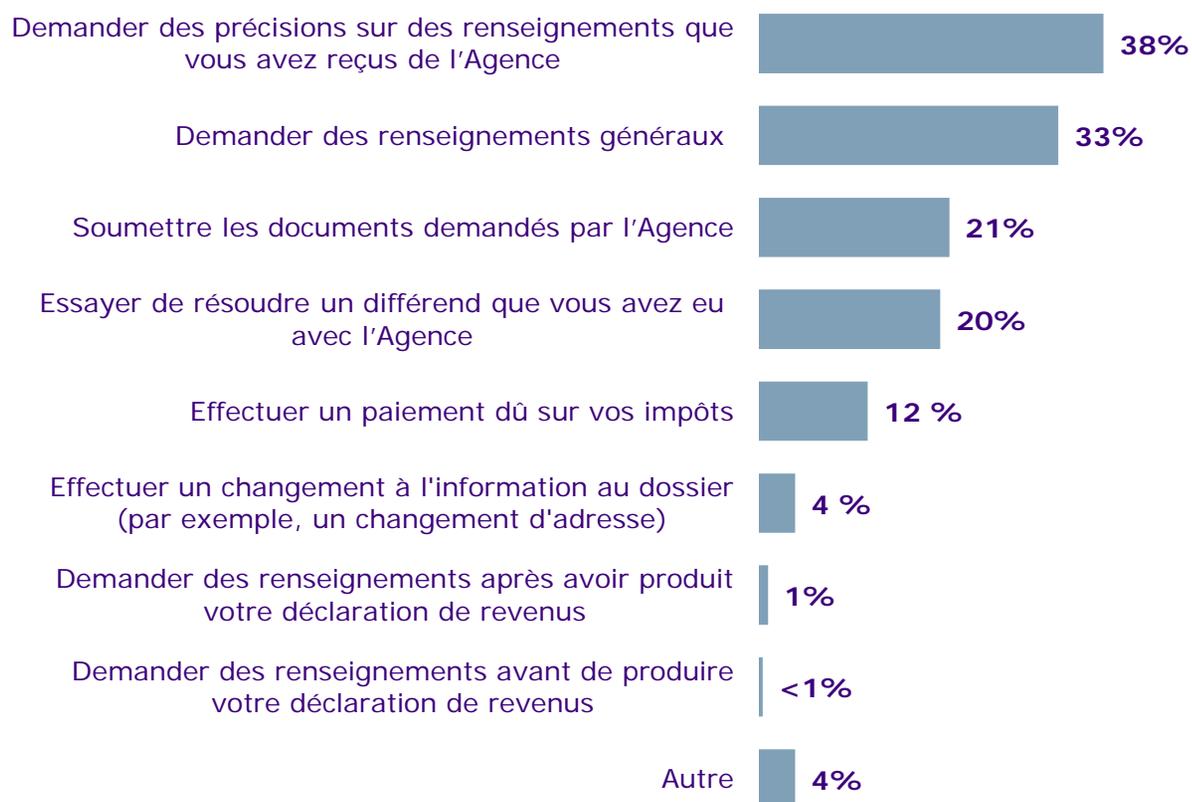
- Oui
- Non
- Ne sait pas



BUT DE LA DERNIÈRE COMMUNICATION

QD3 Votre DERNIÈRE communication était pour...?

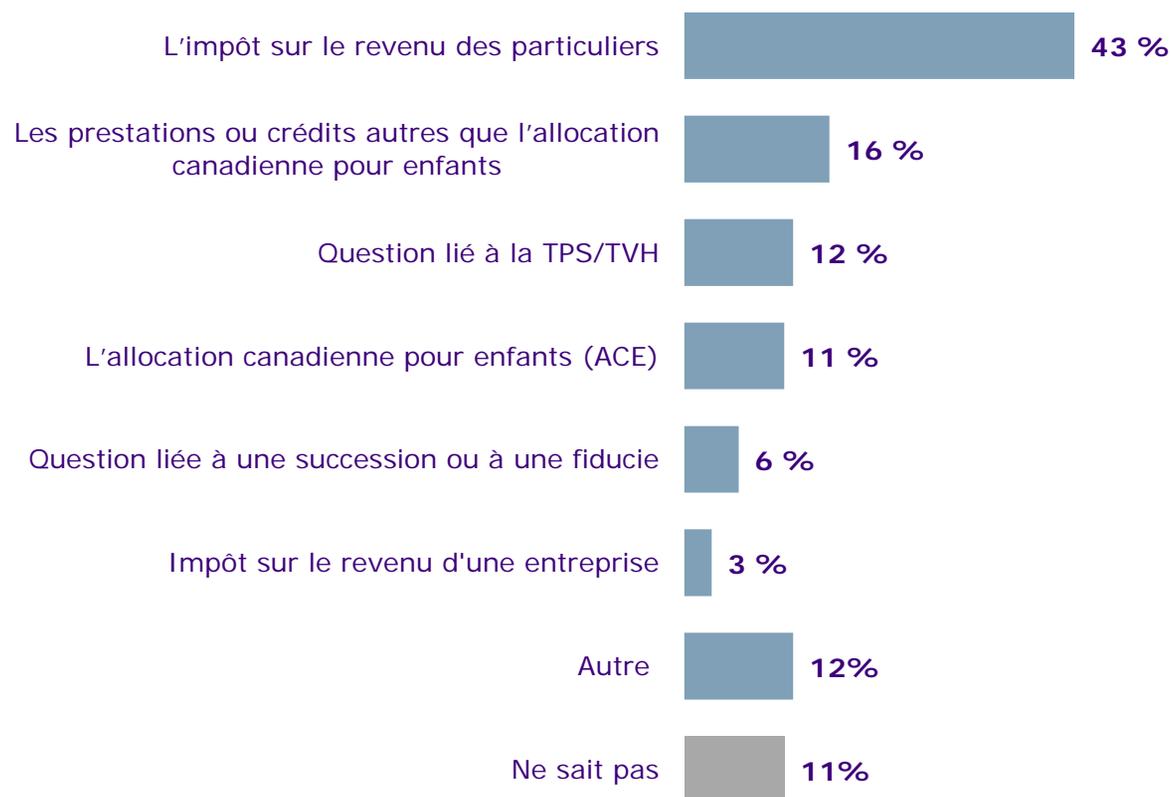
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)



RAISON DE LA DERNIÈRE COMMUNICATION AVEC L'AGENCE

QSM3 Cette dernière communication avec l'Agence concernait-elle les sujets suivants?

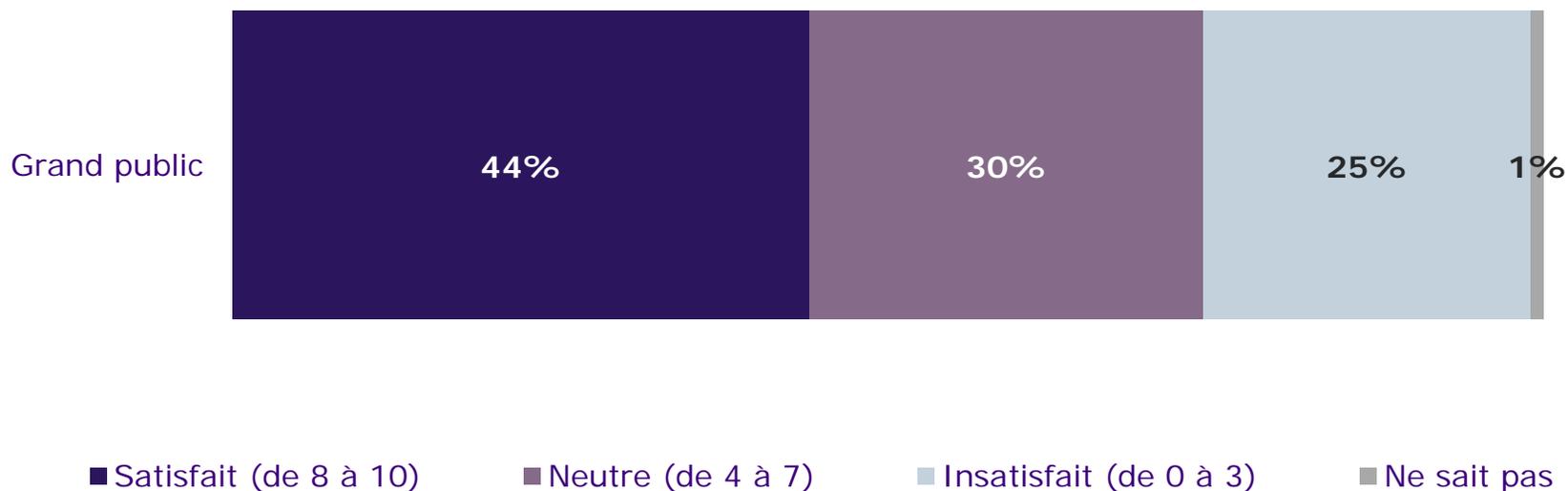
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)



SATISFACTION QUANT AU TEMPS NÉCESSAIRE POUR OBTENIR UN SERVICE

QSM4 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du temps qu'il a fallu pour obtenir le service au cours de cette dernière communication par téléphone? 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'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)



NIVEAU DE CONNAISSANCES DU PERSONNEL ET QUALITÉ DU SERVICE

QSM5 Sur 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?

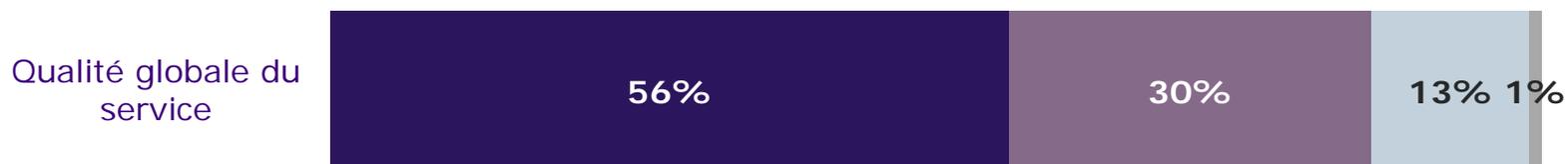
SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)

QD4 Quel est votre niveau de satisfaction avec la qualité globale du service que vous avez reçu lors de votre plus récente communication avec l'Agence par téléphone? 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'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)



■ Informé (de 8 à 10) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ Pas informé (de 0 à 3) ■ Ne sait pas



■ Satisfait (de 8 à 10) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ Insatisfait (de 0 à 3) ■ Ne sait pas

ONT OBTENU CE QU'ILS DÉSIRAIENT

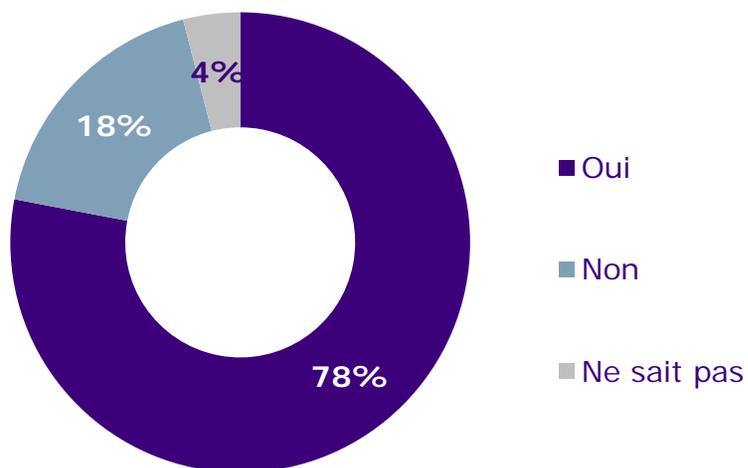
QD5 Avez-vous obtenu de l'Agence ce dont vous aviez besoin à ce moment-là?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)

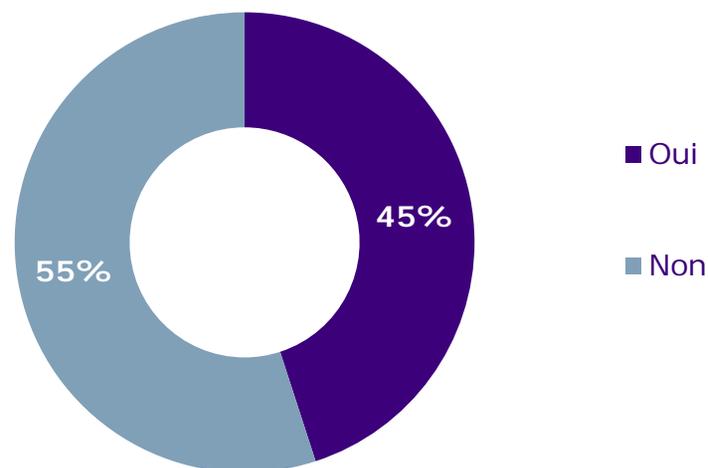
QSM6 SI OUI À LA QD5: Avez-vous eu à appeler plus d'une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin?

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone et qui ont obtenu ce qu'ils cherchaient (n=194)

Ont obtenu ce qu'ils désiraient



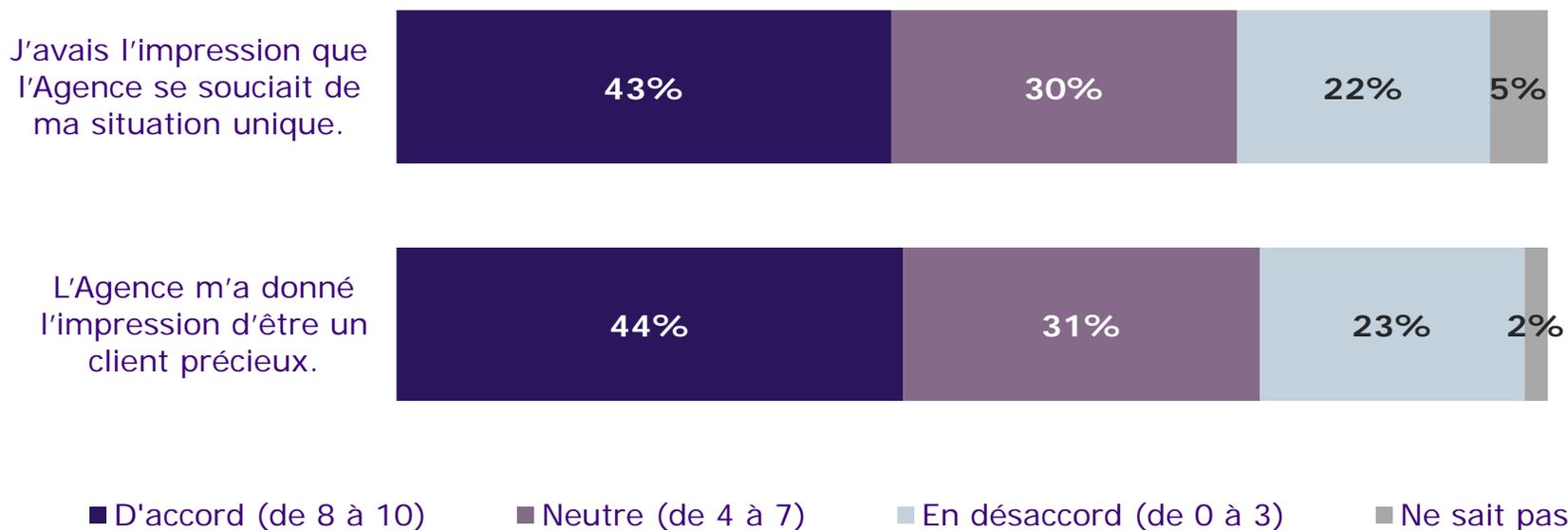
Plus d'un appel nécessaire



PERCEPTIONS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE

QSM7 À la suite de votre dernière communication avec l'Agence par téléphone, dans quelle mesure êtes-vous d'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 au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)



SERVICE TÉLÉPHONIQUE A-T-IL RÉPONDU AUX ATTENTES?

QSM8 Dans quelle mesure le service que vous avez reçu a-t-il répondu à vos attentes? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout » et 10 signifie « entièrement ».

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont communiqué avec l'Agence au cours des 12 derniers mois par téléphone (n=251)



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

COMMENT OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS DE L'AGENCE

QSM10 J'aimerais vous lire une liste de situations où vous pourriez avoir à traiter avec l'Agence. Pour chacune, dites-moi comment vous **SOUHAITERIEZ** recevoir le service ou les renseignements de l'Agence.

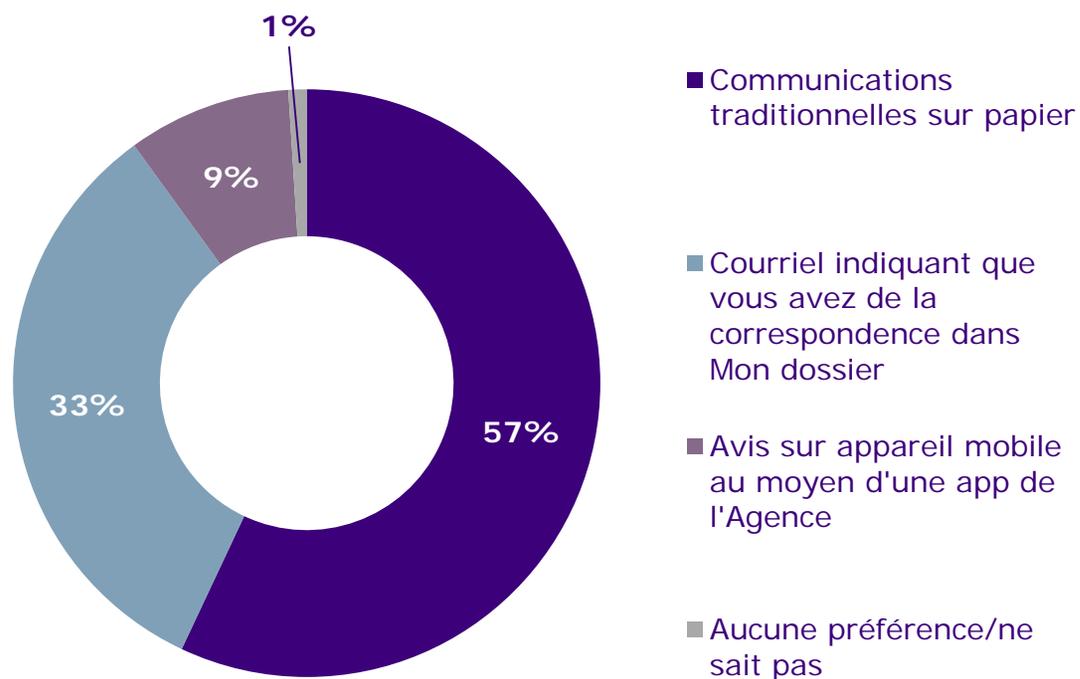
Base : Tous les répondants (n=1 600)

	Demande de renseignements de base	Besoin de précision sur un document	Besoin d'assistance sur une situation fiscale personnelle
Visiter le site Web de l'Agence	48 %	11 %	16 %
Communiquer avec l'Agence par téléphone	29 %	63 %	57 %
Envoyer un courriel à l'Agence	9 %	14 %	12 %
Envoyer une lettre à l'Agence	4 %	6 %	5 %
Par l'entremise d'un comptable	5 %	3 %	8 %
Envoyer une télécopie à l'Agence	<1 %	<1 %	<1 %
Autre façon	3 %	2 %	2 %

PRÉFÉRENCE QUANT À LA MANIÈRE DE RECEVOIR DES RENSEIGNEMENTS

QSM11 Si l'Agence devait vous envoyer des renseignements, préféreriez-vous ... ?

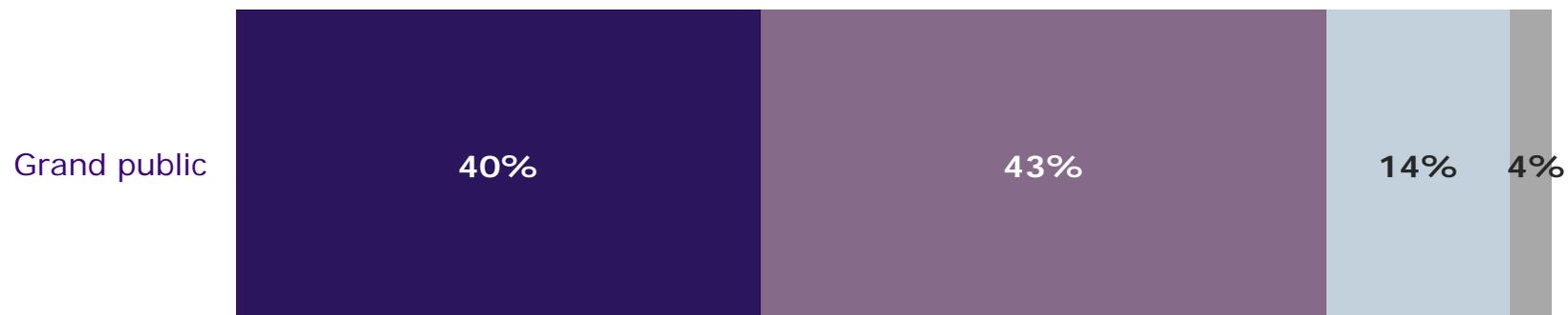
Base : Tous les répondants (n=1 600)



CONFIANCE EN L'AGENCE POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES

QSM12 Si vous aviez un désaccord avec l'Agence au sujet de vos impôts, dans quelle mesure êtes-vous confiant que la situation se réglerait? Veuillez répondre en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous n'êtes « pas du tout confiant » et 10, que vous êtes « extrêmement confiant ».

Base : Tous les répondants (n=1 600)



■ Confiant (de 8 à 10)

■ Neutre (de 4 à 7)

■ Pas confiant (de 0 à 3)

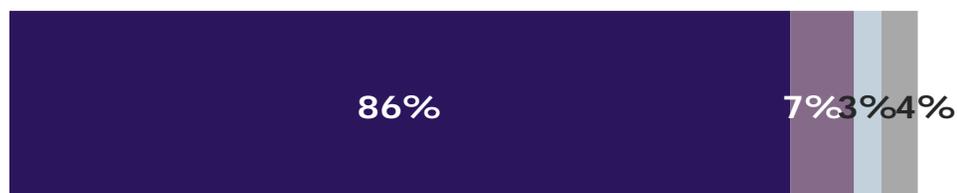
■ Ne sait pas

NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS

QSM14 Je vais maintenant vous lire quelques énoncés. Pour chacun, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « totalement en désaccord » et 10 signifie « totalement d'accord ».

Base : Tous les répondants (n=1 600)

Lorsque vous communiquez avec l'Agence par téléphone, vous êtes en mesure d'obtenir des services dans la langue officielle de votre choix, soit le français ou l'anglais.



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



Vous savez comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels vous avez droit.

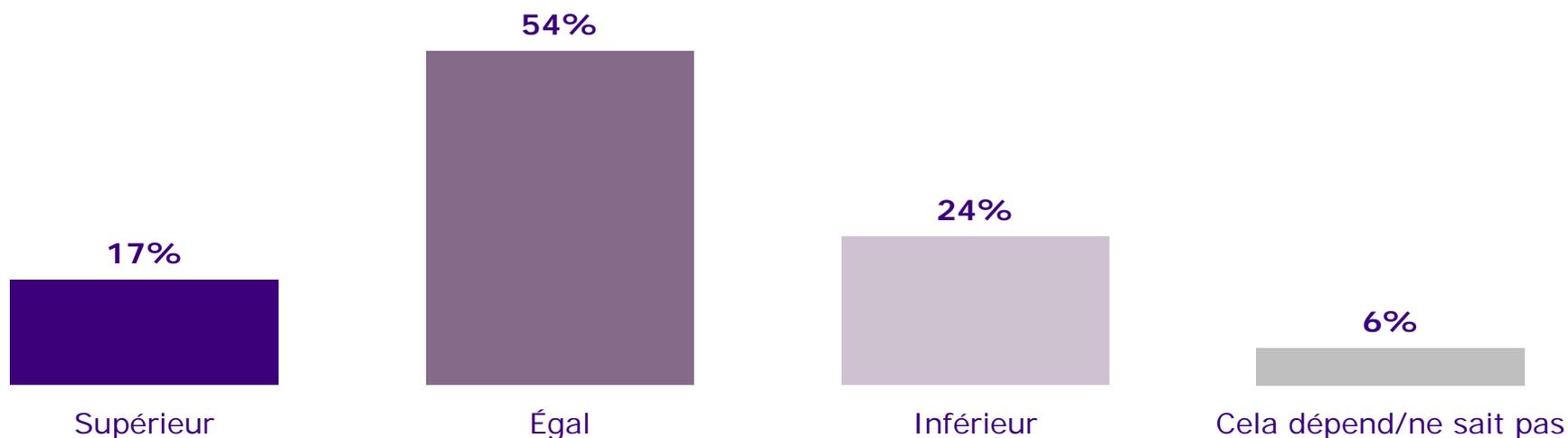


■ D'accord (de 8 à 10) ■ Neutre (de 4 à 7) ■ En désaccord (de 0 à 3) ■ Ne sait pas

COMPARAISON DU SERVICE AVEC CELUI DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

QD6 Selon votre expérience, le niveau de service offert par l'Agence était-il supérieur, égal ou inférieur au service des institutions financières avec lesquelles vous faites habituellement affaire?

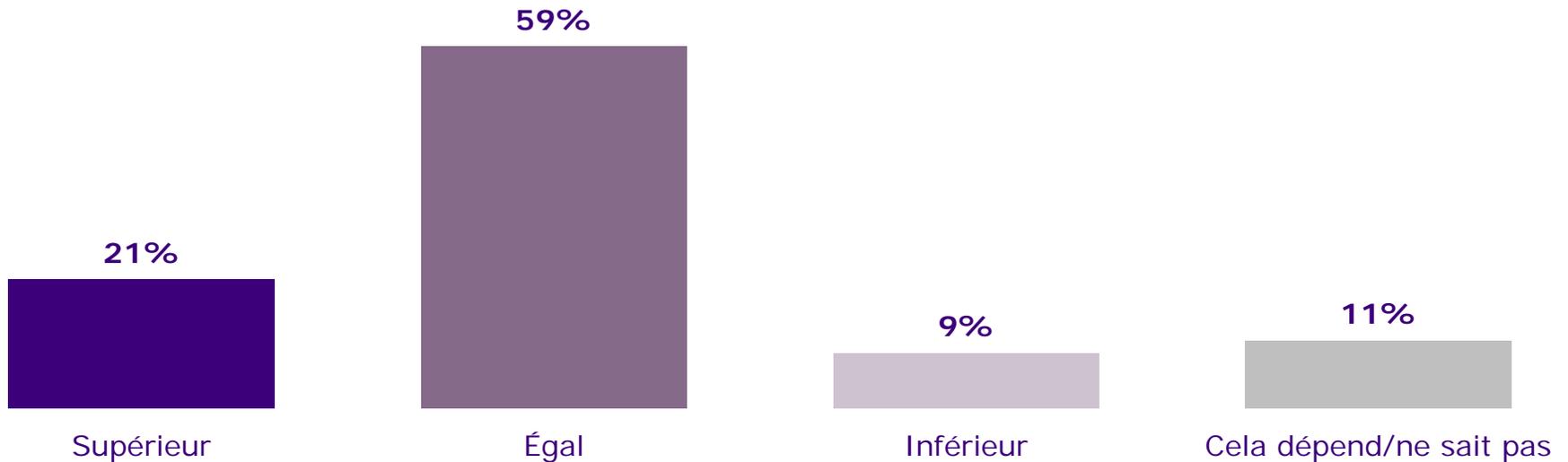
Base : Tous les répondants (n=1 600)



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

QD7 Par rapport à il y a deux ou trois ans, diriez-vous que le niveau de service offert par l'Agence est supérieur, égal, ou inférieur?

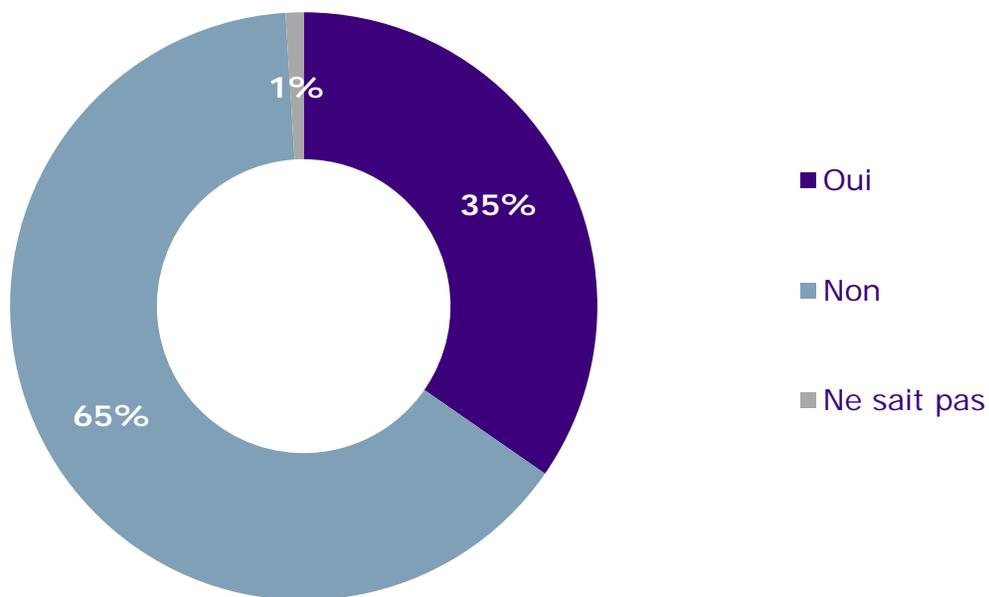
Base : Tous les répondants (n=1 600)



Site Web de l'Agence et portail sécurisé

VISITE DES PAGES DE L'IMPÔT DU SITE WEB CANADA.CA DANS LES 12 DERNIERS MOIS

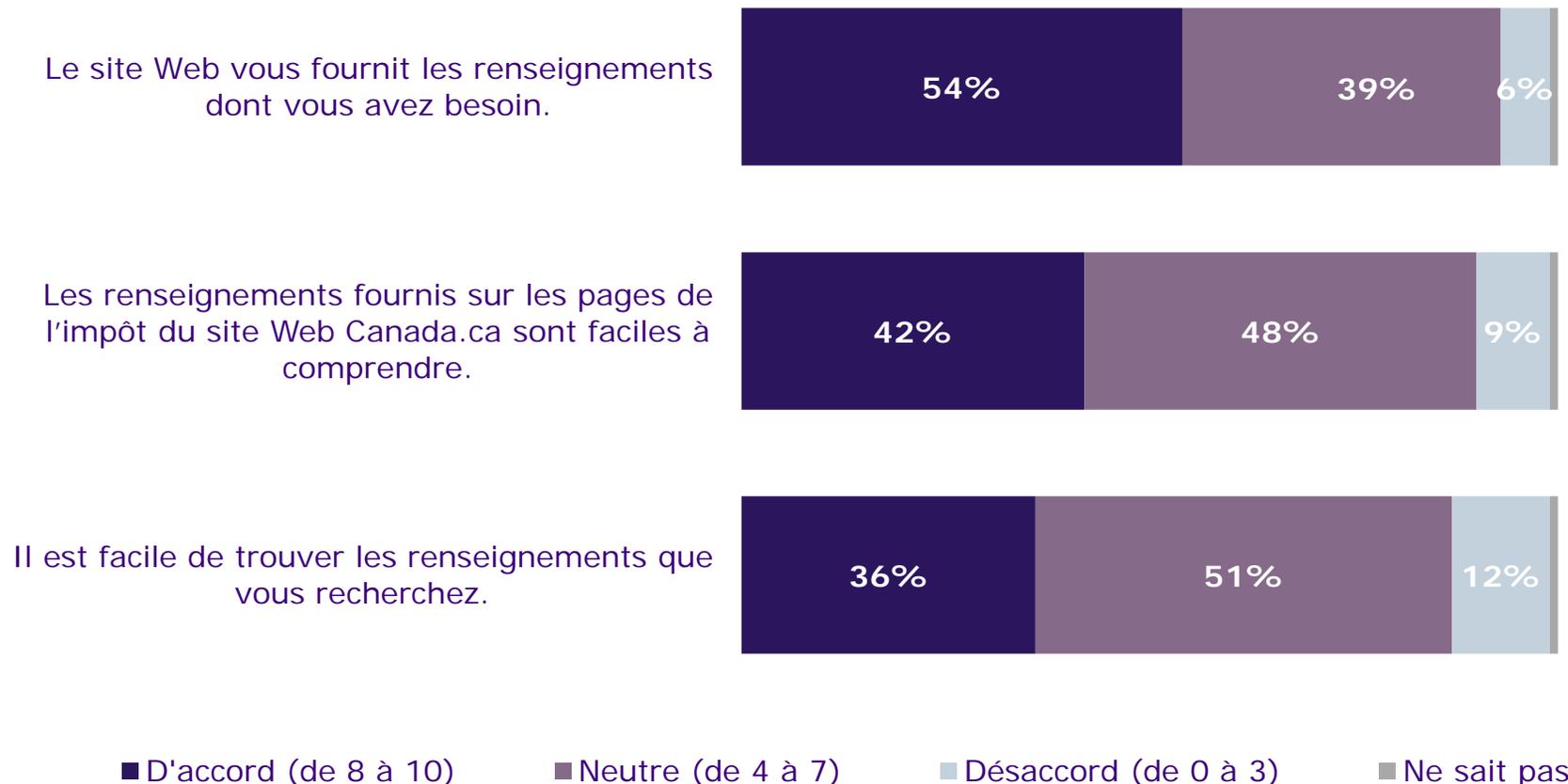
QE1 **Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité les pages de l'impôt du site Web Canada.ca pour trouver des renseignements sur des questions fiscales?**
Base : Tous les répondants (n=1 600)



NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS SUR LES PAGES DE L'IMPÔT DU SITE WEB CANADA.CA

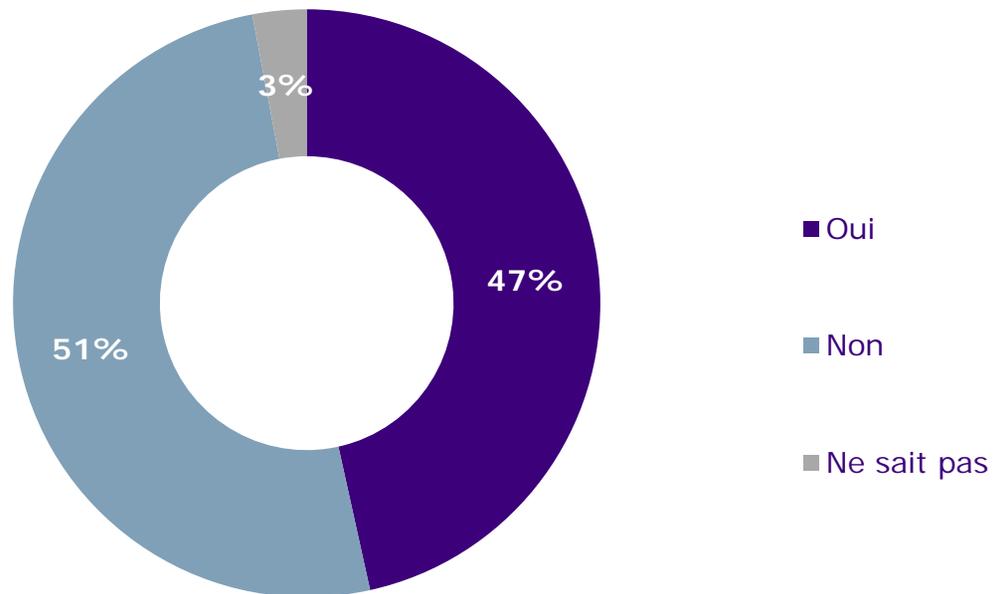
QE2 Je vais maintenant vous lire quelques énoncés sur les pages de l'impôt du site Web Canada.ca. Pour chacun, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « totalement en désaccord » et 10 signifie « totalement d'accord ».

SOUS-ÉCHANTILLON : Répondants qui ont visité les pages de l'impôt du site Web Canada.ca dans la dernière année (n=545)



INSCRIPTION AU SERVICE EN LIGNE MON DOSSIER

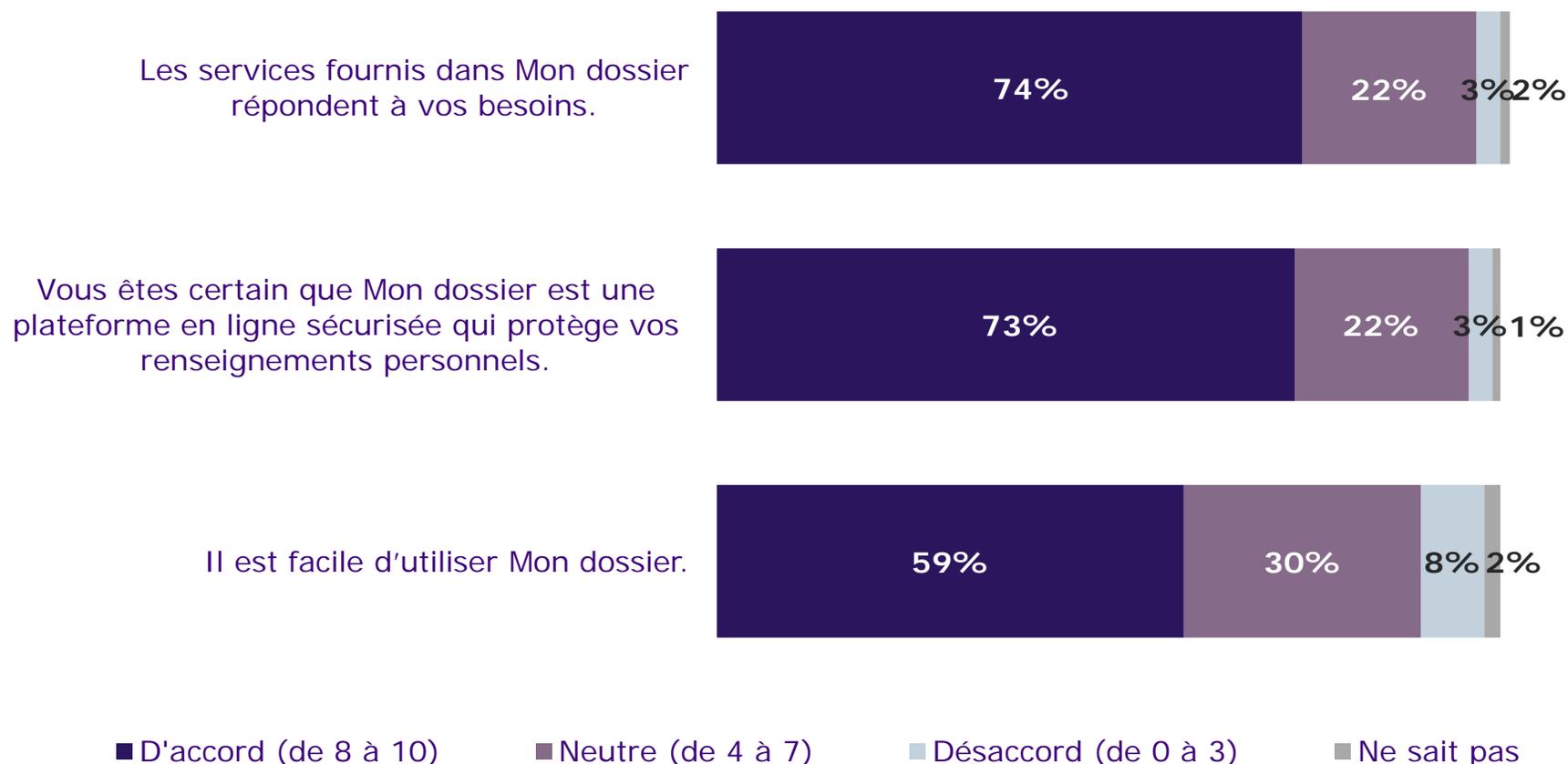
QE3 Vous êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence?
Base : Tous les répondants (n=1 600)



NIVEAU D'ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS AU SUJET DE MON DOSSIER

QE4 Pour chacun des énoncés suivants au sujet de Mon dossier, 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 : Répondants qui se sont inscrits au service en ligne Mon dossier (n=722)



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