



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu  
du Canada

# ***Recherche d'entreprise annuelle de l'ARC de 2018-2019 - Constatations qualitatives et rapport méthodologique***

## **Rapport final**

### **Préparé pour l'Agence du revenu du Canada**

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro du contrat : 46575-194001/001/CY

Valeur du contrat : 174 410,30 \$ (taxe de vente harmonisée incluse)

Date d'attribution du contrat : 2018-09-25

Date de livraison : 2019-03-18

Numéro d'inscription : ROP 052-18

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca).

**This document is also available in English.**

**Canada** 

**Recherche d'entreprise annuelle de l'ARC de 2018-2019 – Constatations qualitatives et rapport méthodologique**  
**Rapport final**

Préparé par Environics Research pour l'Agence du revenu du Canada  
Mars 2019

L'Agence du revenu du Canada a retenu les services d'Environics Research pour effectuer sa Recherche d'entreprise annuelle. Cette recherche est utilisée par l'Agence afin d'évaluer un certain nombre de facteurs, y compris la confiance et la satisfaction à son égard, et pour contextualiser d'autres renseignements qui lui ont été fournis.

Environics a mené une recherche en trois étapes pour cette mission :

- Un sondage téléphonique auprès de 1 600 résidents adultes du Canada, du 23 janvier au 16 février 2019.
- Un sondage en ligne auprès de 318 décideurs de petites et moyennes entreprises et 303 intermédiaires fiscaux, du 24 au 30 janvier 2019.
- Une série de huit groupes de discussion en personne composés de membres de la population générale, et six groupes téléphoniques composés de décideurs de petites et moyennes entreprises, et d'intermédiaires fiscaux entre le 31 janvier et le 14 février 2019.

This publication is also available in English under the title : 2018-2019 CRA Annual Corporate Research - Qualitative Findings and Methodological Report.

**Autorisation de reproduction**

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse : [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca).

**Numéro de catalogue :**

Rv4-126/2019F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

978-0-660-29781-1

**Publication connexe (Numéro d'inscription : ROP 052-18)**

**Numéro de catalogue :** Rv4-126/2019E-PDF (Rapport final en anglais)

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :** 978-0-660-29780-4

© Sa Majesté La Reine du chef du Canada, représentée par la ministre du Revenu national, 2019.

## Table des matières

<b>Résumé</b> .....	<b>i</b>
Contexte et objectifs .....	i
Méthodologie.....	i
Valeur du contrat .....	ii
Principales constatations – phase qualitative : grand public .....	ii
Principales constatations – phase qualitative : décideurs de PME et intermédiaires fiscaux.....	iii
Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource .....	iv
<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>Contexte</b> .....	<b>1</b>
<b>I. Constatations détaillées – phase qualitative : grand public</b> .....	<b>2</b>
A. Impressions de l'Agence du revenu du Canada (ARC) .....	2
B. Comportements actuels en matière de production de déclarations de revenus .....	4
C. Site Web et services en ligne.....	7
D. Services de l'Agence.....	8
<b>II. Constatations détaillées – phase qualitative : décideurs de PME et intermédiaires fiscaux</b> .....	<b>12</b>
A. Impressions globales de l'ARC.....	12
B. Comportements actuels en matière de production de déclarations de revenus .....	13
C. Initiative de droits d'honoraires pour services rendus d'une entreprise à l'autre.....	14
D. Site Web et services en ligne.....	15
E. Services de l'Agence.....	17
<b>Annexe A : Méthodologie qualitative</b> .....	<b>20</b>
<b>Annexe B : Méthodologie quantitative</b> .....	<b>23</b>
<b>Annexe C : Questionnaire de recrutement – Population générale</b> .....	<b>27</b>
<b>Annexe D : Guide de discussion – Population générale</b> .....	<b>35</b>
<b>Annexe E : Questionnaire de sondage – Population générale</b> .....	<b>42</b>
<b>Annexe F : Questionnaire de recrutement – PME et intermédiaires fiscaux</b> .....	<b>57</b>
<b>Annexe G : Guide de discussion – PME et intermédiaires fiscaux</b> .....	<b>65</b>
<b>Annexe H : Questionnaire de sondage – PME et intermédiaires fiscaux</b> .....	<b>73</b>

## Résumé

### Contexte et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (ci-après appelée « l'Agence » or « l'ACR ») a confié au groupe Environics Research le mandat de mener sa Recherche d'entreprise annuelle. Cette recherche est utilisée par l'Agence afin d'évaluer un certain nombre de facteurs, y compris la confiance et la satisfaction à son égard, et pour contextualiser d'autres renseignements qui lui ont été fournis. L'Agence s'appuiera sur les constatations figurant au présent rapport pour rédiger le Rapport annuel au Parlement, mener des exercices de planification stratégique et réaliser une analyse de l'opinion publique à l'interne. Les résultats peuvent aussi être utilisés dans le cadre d'autres initiatives d'établissement de rapports d'entreprise, notamment le Cadre de surveillance du Conseil de direction et les rapports annuels du commissaire aux gouvernements des provinces et des territoires, pour n'en citer que quelques-uns.

Plus précisément, ce travail de recherche visait les objectifs suivants :

- perceptions générales de l'ARC;
- expérience de la production des déclarations de revenus;
- perceptions des contacts et des rapports avec l'ARC;
- modes de communication.

### Méthodologie

Environics a mené une recherche qualitative et quantitative auprès de la population générale, des intermédiaires fiscaux et des décideurs de petites et moyennes entreprises (PME) afin d'appuyer les objectifs de recherche de l'Agence. Les définitions suivantes ont été utilisées dans la recherche :

- Intermédiaire fiscal : Une personne qui travaille avec des clients de petites entreprises (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.
- Décideur de PME : Une personne qui participe à la prise de décisions liée à l'impôt, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue des comptes au sein des petites et moyennes entreprises (moins de 100 employés).

### Volet qualitatif

Environics Research a mené une série de huit groupes de discussion en personne composés de membres de la population générale et de six groupes téléphoniques composés de décideurs de petites et moyennes entreprises et d'intermédiaires fiscaux, entre le 31 janvier et le 14 février 2019. Deux groupes de population générale ont eu lieu à Mississauga, Calgary, Montréal (français) et Halifax. Cinq groupes téléphoniques ont été mis sur pied avec des PME de l'Est du Canada (2 groupes), de l'Ouest du Canada (2 groupes) et du Québec (français; 1 groupe), et un groupe téléphonique a été tenu avec des intermédiaires fiscaux au Québec (français).

**Énoncé des limites :** La recherche qualitative jette un regard sur la diversité des opinions présentes au sein d'une population, plutôt que sur la pondération de ces opinions, ce que mesurerait une étude quantitative. Les résultats de ce type de recherche devraient être considérés comme étant indicatifs plutôt que comme permettant l'extrapolation.

## Volet quantitatif

Environics a réalisé un sondage téléphonique auprès de 1 600 résidents adultes du Canada, du 23 janvier au 16 février 2019. Les données ont été pondérées par région, par âge et par sexe pour s'assurer que l'échantillon final était représentatif de la population adulte canadienne selon le recensement le plus récent. Un échantillon de cette taille produit des résultats pouvant être considérés comme étant exacts selon une marge d'erreur de  $\pm 2,4\%$ , 19 fois sur 20. La marge d'erreur est plus élevée pour certains sous-groupes de la population.

De plus, Environics Research a réalisé un sondage en ligne auprès de 318 décideurs de petites et moyennes entreprises et de 303 intermédiaires fiscaux, du 24 au 30 janvier 2019. Environics a obtenu l'échantillon d'entreprises auprès de notre partenaire de confiance, Dynata (antérieurement Research Now). Comme l'échantillon provenait d'un panel en ligne, il représente un échantillon non probabiliste et aucune marge d'erreur ne peut être appliquée aux résultats.

## Valeur du contrat

La valeur totale du contrat pour cette recherche est de 174 410,30 \$ (TVH incluse).

## Principales constatations – phase qualitative : grand public

- L'Agence est clairement associée à la perception de l'impôt, ainsi qu'à la gestion de la TPS/TVH. Ce que les participants veulent le plus de l'Agence, c'est la rapidité et la confiance/fiabilité, surtout lorsqu'ils interagissent par téléphone. L'empathie est également importante pour certains, en particulier pour ceux qui ont eu des problèmes avec leurs déclarations de revenus ou qui ont fait des erreurs dans le passé. La facilité d'utilisation est particulièrement importante lors de l'utilisation du site Web de l'Agence.
- L'Agence répond aux attentes liées à la confiance, car les participants affirment qu'ils font implicitement confiance à l'Agence. Les participants estiment que l'Agence exécute bien son mandat : elle est efficace dans la perception des impôts et dans le traitement des déclarations et elle a fait une solide transition vers les outils électroniques et en ligne à l'appui d'autres gains d'efficacité. Les participants sont à l'aise avec la transmission électronique des déclarations et ils conviennent que les méthodes de paiement existantes répondent à leurs besoins.
- La principale lacune de l'Agence est perçue comme étant le service à la clientèle, en particulier les longs délais d'attente pour le service téléphonique. Cela est important parce qu'ils appellent l'Agence lorsqu'ils estiment que l'enjeu est compliqué, unique, personnel ou urgent, et qu'ils ne peuvent pas trouver de réponses sur le site Web. C'est-à-dire qu'un enjeu nécessitant un appel téléphonique est une priorité plus élevée pour ces participants et jugée digne d'une plus grande réactivité de la part de l'Agence.
  - Les participants formulent des commentaires élogieux à l'endroit du personnel du service à la clientèle une fois qu'ils obtiennent une ligne téléphonique, décrivant les agents comme courtois, professionnels et compétents.

- Des idées visant à répondre aux défis du service à la clientèle comprennent : un outil de clavardage en ligne, la possibilité de laisser un message et un numéro de rappel et l'allongement des heures d'ouverture du centre d'appels. Étant donné qu'ils utilisent le service téléphonique lorsqu'un enjeu est plus grave ou complexe, les participants ne considèrent pas qu'un service téléphonique automatisé est une solution et ils disent qu'ils ne l'utiliseraient pas.
- Le site Web de l'Agence reçoit des commentaires mitigés : certains disent que l'information est facile à trouver, facile à comprendre et à jour, tandis que d'autres disent que le site est dense et difficile à naviguer. Les utilisateurs de Mon dossier sont généralement positifs au sujet de l'outil et le trouvent facile à utiliser et pratique. La principale difficulté avec Mon dossier semble être avec le processus d'inscription, empêchant plus de Canadiens à l'utiliser. La connaissance des autres outils et services en ligne de l'Agence est négligeable.
- Le processus de préparation et de production des déclarations de revenus en soi est généralement associé à des sentiments négatifs (p. ex., crainte, stress). Les participants attribuent cela au fait d'avoir à s'organiser pour un processus qui est une priorité élevée, mais qui ne se produit que rarement (une fois par année), plutôt que toute inquiétude au sujet d'avoir à composer avec l'Agence ou avec son service à la clientèle.
  - Les participants qui utilisent des intermédiaires fiscaux le font parce que cela est plus facile et plus efficace pour eux, afin d'éviter les erreurs (pour lesquelles les conséquences sont sévères), et pour maximiser les crédits auxquels ils ont droit.
  - La suggestion principale de la façon dont l'Agence peut aider à atténuer certains de ces sentiments négatifs est de faciliter pour les Canadiens la préparation de leurs déclarations de revenus (p. ex., fournir un répertoire en ligne des formulaires et des reçus liés à l'impôt; générer des formulaires fiscaux préremplis avec tous les renseignements que l'Agence reçoit directement).
- Tout compte fait, les participants aimeraient que l'Agence devienne plus proactive (p. ex., pour aider les Canadiens à comprendre les crédits d'impôt auxquels ils ont droit), plus axée sur les solutions et plus axée sur le service. L'idée d'être traité comme un « client », plutôt que comme un « contribuable » ou « un numéro », est attrayante pour plusieurs.

## **Principales constatations – phase qualitative : décideurs de PME et intermédiaires fiscaux**

- Comme pour le grand public, les décideurs des PME et les intermédiaires accordent la priorité à la rapidité et à la fiabilité lorsqu'ils interagissent avec l'Agence, notamment par téléphone. Pour ces segments, la confiance signifie que les renseignements fournis par téléphone sont à la fois fiables (la bonne réponse) et cohérents (la même réponse chaque fois). Également cohérent avec le grand public, la facilité d'utilisation est importante pour le site Web, et l'empathie autour des problèmes ou des erreurs.
- Les décideurs de PME et les intermédiaires expriment des opinions divergentes à propos de l'Agence en général, qui sont largement influencées par toute relation directe avec l'Agence. Même si les services en ligne sont perçus comme une force grandissante pour l'Agence, les services à la clientèle de l'Agence reçoivent des opinions partagées. Bien que les agents soient considérés comme professionnels et courtois, les temps d'attente pour en joindre un sont considérés comme inacceptables. Les intermédiaires ont également tendance à être plus critiques de l'expertise des agents.

- Comme pour le grand public, ces segments ne sont pas intéressés par le service téléphonique automatisé à titre de solution pour les longs temps d'attente, que la plupart ont trouvés frustrants quand ils l'avaient utilisé par le passé.
- Le site Web de l'Agence et Mon dossier d'entreprise/Représenter un client sont considérés comme des ressources précieuses pour les propriétaires d'entreprises et les intermédiaires. À part IMPÔTNET et TED, les autres services en ligne sont peu connus et peu utilisés. Il n'y avait aucune connaissance de la chaîne YouTube de l'Agence, et bien qu'il y ait un intérêt pour des vidéos pédagogiques, les participants voudraient s'assurer qu'ils proviennent d'une source légitime.
- Les opinions sont partagées sur toute exigence future obligeant toutes les sociétés, quelle que soit leur taille, à obtenir un numéro d'entreprise enregistré pour le service de la paye. Certains ont vu cela comme lourd et bureaucratique, mais les participants étaient plus à l'aise lorsqu'on leur a dit que cela impliquerait une prolongation de leur numéro d'entreprise.
- Les décideurs de PME ne connaissent pas les feuillets T4A, même s'ils paient tous des honoraires pour des services à d'autres entreprises. Les intermédiaires sont familiers avec le feuillet T4A, mais ils n'en voient pas la nécessité pour eux lorsque les paiements sont appuyés par des factures; ils sont également opposés à les rendre obligatoires en raison du fardeau supplémentaire et de la bureaucratie concernée.
- Globalement, les propriétaires d'entreprises, et en particulier les intermédiaires, estiment qu'ils ne peuvent pas se permettre d'attendre pour être servis et qu'ils devraient avoir un accès plus direct à des agents ayant une plus grande expertise. Les intermédiaires reconnaissent et apprécient les améliorations apportées à tout aspect de leur interaction avec l'Agence qui leur permet de gagner du temps et d'être autonomes. Ils se considèrent comme des experts et veulent être traités de cette façon par l'Agence.

## Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Environics Research, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Sarah Robertson  
Vice-présidente, Affaires publiques  
Environics Research  
[sarah.roberson@environics.ca](mailto:sarah.roberson@environics.ca)  
(613) 699-6884

**Nom du fournisseur :** Environics Research  
**Numéro du contrat :** 46575-194001/001/CY  
**Date originale du contrat :** 2018-09-25

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à l'adresse suivante : [media.relations@cra-arc.gc.ca](mailto:media.relations@cra-arc.gc.ca)

## Introduction

Le groupe Environics Research est heureux de présenter ce rapport à l'Agence, lequel met en évidence les constatations découlant de la Recherche d'entreprise annuelle. Cette recherche est utilisée par l'Agence afin d'évaluer un certain nombre de facteurs, y compris la confiance et la satisfaction à son égard, et pour contextualiser d'autres renseignements qui lui ont été fournis. L'Agence s'appuiera sur les constatations figurant au présent rapport pour rédiger le Rapport annuel au Parlement, mener des exercices de planification stratégique et réaliser une analyse de l'opinion publique à l'interne. Les résultats peuvent aussi être utilisés dans le cadre d'autres initiatives d'établissement de rapports d'entreprise, notamment le Cadre de surveillance du Conseil de direction et les rapports annuels du commissaire aux gouvernements des provinces et des territoires, pour n'en citer que quelques-uns.

Plus précisément, ce travail de recherche visait les objectifs suivants :

- perceptions générales de l'ARC;
- expérience de la production des déclarations de revenus;
- perceptions des contacts et des rapports avec l'ARC;
- modes de communication.

## Contexte

Instaurée en 2005, la Recherche d'entreprise annuelle de l'Agence permet de sonder l'opinion publique dans le but d'étayer la planification stratégique et l'établissement de rapports, ainsi que d'adapter les communications aux entreprises. En 2011, la Recherche d'entreprise annuelle a été réorganisée pour inclure un sondage de base chaque année, avec des modules en rotation annuellement entre des questions liées au service et à l'observation, et des groupes de discussion, visant des publics cibles étendus. La recherche de 2018-2019 a répété le module axé sur le service précédemment inclus en 2013 et 2016, tandis que l'édition de 2017-2018 était axée sur l'observation.

La recherche consistait en un sondage téléphonique mené auprès de 1 600 Canadiens adultes, un sondage en ligne mené auprès de 303 intermédiaires fiscaux et de 318 décideurs de PME, ainsi qu'en groupes de discussion en personne ou au téléphone avec ces trois publics. Le présent rapport porte principalement sur les constatations découlant de la recherche qualitative; celles découlant des sondages sont présentées dans un document distinct.

## I. Constatations détaillées – phase qualitative : grand public

### A. Impressions de l'Agence du revenu du Canada (ARC)

*Les impressions générales à l'égard de l'Agence sont en grande partie neutres. Les impressions positives et négatives semblent être motivées par des expériences mémorables de service à la clientèle. Un certain sentiment positif est également motivé par l'efficacité de l'Agence en matière de recouvrement de l'impôt et de traitement des déclarations. En fin de compte, les contribuables recherchent la rapidité, la confiance et la fiabilité lorsqu'ils interagissent avec l'Agence.*

**Associations majeures.** Lorsque nous leur avons demandé ce qu'ils croient que l'Agence fait, la plupart associent immédiatement l'Agence à la perception de l'impôt. Lorsque nous leur avons demandé si elle fait autre chose, la réponse la plus courante est la gestion de la TPS/TVH. Quelques participants, généralement des mères, se souviennent que l'Agence administre également certaines prestations pour enfants. Certains croient que l'Agence supervise également l'assurance-emploi<sup>1</sup> et les prestations aux personnes handicapées<sup>2</sup>, et quelques-uns croient que l'Agence est responsable de la façon dont l'argent des impôts est dépensé.

Pour s'assurer que tous les participants avaient compris le rôle joué par l'Agence, le modérateur fournissait la brève description suivante :

*« L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme d'allocation canadienne pour enfants. »*

Le modérateur a également expliqué que l'Agence ne fixe ni ne détermine les taux d'imposition, la politique fiscale et les lois fiscales, mais qu'elle applique plutôt la politique et les lois. Cette clarification était importante puisque certains participants étaient enclins à croire que l'Agence était responsable du montant d'impôt qu'ils paient.

**Impressions globales.** Les impressions globales de l'Agence sont habituellement neutres. En d'autres termes, la plupart des participants ne sont pas enclins à se sentir positifs ou négatifs envers l'Agence, mais plutôt indifférents. Cela est principalement attribuable au fait que de nombreux participants n'ont jamais vraiment interagi avec l'Agence. Ces personnes mandatent quelqu'un d'autre pour préparer leurs déclarations de revenus et elles n'ont jamais eu besoin de communiquer avec l'Agence.

- Si quelqu'un ressentait quelque chose de positif, cela était légèrement positif. Par exemple, ces participants estiment que l'Agence est efficace, facile à aborder, et qu'elle fait ce qu'elle devrait faire, c'est-à-dire percevoir l'impôt. Certains ont vécu des expériences de service à la clientèle positives, comme composer avec un agent professionnel, quelqu'un de bien informé ou d'utile. Les exemples ici vont de prendre le temps nécessaire pour passer en revue un formulaire fiscal particulier avec un participant, à aider un autre participant à comprendre comment elle pourrait modifier son adresse en ligne.
- D'autre part, ceux qui ont tendance à avoir des impressions négatives de l'Agence tendent à être très négatifs. Bon nombre de ces participants ont vécu une expérience difficile ou complexe liée à l'impôt ou une

---

<sup>1</sup> L'Agence est responsable de la perception des cotisations à l'assurance-emploi.

<sup>2</sup> L'Agence administre le crédit d'impôt pour personnes handicapées.

mauvaise expérience sur le plan du service à la clientèle. Plusieurs dans cette catégorie se plaignent également de la difficulté qu'ils ont eue à utiliser le site Web de l'Agence ou des temps d'attente excessifs lorsqu'ils ont tenté de communiquer avec le centre d'appels.

Lorsque nous avons demandé plus précisément ce que l'Agence faisait bien, la plupart d'entre eux étaient d'accord qu'elle recouvrait bien l'impôt. En d'autres termes, elle a l'infrastructure en place pour permettre aux contribuables de préparer et de produire leurs déclarations de revenus d'une manière relativement simple et rapide. Il y a également une certaine reconnaissance voulant que l'Agence soit efficace lors du traitement des déclarations, tant en termes de rapidité qu'en termes de ne pas faire beaucoup, s'il en est, d'erreurs. Elle est également perçue comme effectuant du bon travail dans la transition vers les outils électroniques et en ligne. Même si plusieurs ont expliqué qu'il est difficile d'obtenir quelqu'un au centre d'appel, ils estiment qu'une fois qu'ils ont obtenu une personne, ils reçoivent un service professionnel, courtois et compétent de la part des agents.

En ce qui concerne les secteurs qu'elle devrait penser à améliorer, une grande partie de l'accent était mis sur les services à la clientèle, en particulier les temps d'attente lors de la communication avec le centre d'appels. Certains se sont également plaints du manque de cohérence dans les réponses qu'ils obtiennent des agents. Quelques-uns ont mentionné avoir obtenu des réponses différentes chaque fois qu'ils avaient téléphoné. Quelques-uns ont aussi l'impression qu'ils ont besoin de répéter toute leur « histoire » chaque fois qu'ils téléphonent, ce qui est assez frustrant pour eux.

Il y a aussi une certaine frustration à l'égard de ce qui peut être largement décrit comme l'orientation générale de l'Agence envers les contribuables. Plus précisément, l'Agence n'est pas considérée comme « proactive » ou utile pour aider les Canadiens à comprendre les crédits d'impôt auxquels ils ont droit. Elle n'est pas perçue comme étant « en faveur du contribuable ». Quelques-uns estiment également que l'Agence déploie de grands efforts, sinon des efforts disproportionnés, pour percevoir jusqu'au dernier dollar de la part des contribuables moyens, alors qu'elle devrait faire des efforts supplémentaires pour poursuivre les grands fraudeurs fiscaux et les grandes sociétés. Les frais et les pénalités sont considérés comme abusifs et inéquitables. Et enfin, elle s'attend à recevoir les paiements immédiatement, alors que les remboursements peuvent prendre du temps.

Peu de participants ont remarqué une amélioration quelconque ces dernières années. La transition vers les outils électroniques et en ligne est un secteur où les participants sont les plus susceptibles de remarquer une amélioration. Quelques-uns croient également que le site Web est devenu plus convivial – bien que, globalement, le site Web reçoive plus de critiques que de compliments.

**Attributs importants en matière de service.** Pour obtenir une compréhension plus précise de ce que les contribuables considèrent comme étant prioritaire lorsqu'ils interagissent avec l'Agence, les participants aux groupes de discussion ont reçu une liste de six attributs (rapidité, facilité d'utilisation, confiance, empathie, fiabilité et valeur) et ont été invités à classer leur importance lorsqu'il s'agit d'interagir avec l'Agence par téléphone, par son site Web ou par correspondance écrite.

Dans ces discussions, les contribuables accordent la priorité à la rapidité et à la fiabilité lorsqu'ils veulent interagir avec l'Agence, surtout par **téléphone** (bien que certains considèrent la confiance et la fiabilité comme interchangeable ici). Les participants sont particulièrement catégoriques en ce qui concerne la rapidité lors des rapports avec l'Agence au téléphone, non seulement parce que c'est là que l'Agence est perçue comme n'étant particulièrement pas à la hauteur, mais aussi parce que la nature même d'un appel à l'Agence mérite une rapidité. Les participants ont expliqué qu'un appel à l'Agence est rarement banal et est souvent pour résoudre

un problème ou pour obtenir une réponse à quelque chose qu'ils ne pouvaient pas comprendre par eux-mêmes (p. ex., en utilisant le site Web). De nombreux participants expliquent qu'ils sont probablement déjà un peu anxieux ou frustrés avant même de prendre le téléphone et d'appeler l'Agence. Les participants veulent non seulement une rapidité en termes de temps d'attente pour qu'un agent réponde, ils veulent aussi une rapidité de résolution une fois qu'ils parlent avec un agent. Tout ce qui impliquerait le transfert de l'appel ou qui les obligerait à retéléphoner pour régler leur problème est à la fois frustrant et prend trop de temps.

Alors que plusieurs veulent simplement une solution à leur problème quand ils font affaire avec l'Agence au téléphone, certains recherchent aussi l'empathie, en particulier ceux qui ont eu des problèmes ou qui ont fait des erreurs dans leurs déclarations de revenus par le passé. Certes, ces personnes ne cherchent pas un accompagnement, ou devenir amis avec l'agent, mais ils s'attendent à une part d'humanité et d'appréciation concernant la situation du contribuable.

En ce qui concerne le **site Web**, la plupart des participants ont expliqué que la facilité d'utilisation est particulièrement importante. Plusieurs mettent l'accent sur la rapidité, bien qu'ils interprètent cela comme signifiant qu'ils pourraient rapidement obtenir des réponses à leurs questions en utilisant le site Web. Pour ces participants, la rapidité implique une facilité d'utilisation. La confiance et la fiabilité sont également des priorités importantes pour les contribuables lors de l'utilisation du site Web. Ils veulent que les renseignements sur le site Web soient exacts. L'empathie se trouve au bas de la liste des priorités pour le site Web de l'Agence.

Quand il s'agit de la **correspondance écrite**, les participants ont également accordé la priorité à la rapidité, à la fiabilité et à la confiance, mais par-dessus tout, à la rapidité. Un certain élément d'empathie est aussi désiré au moyen de la correspondance écrite puisque certains voient les lettres qu'ils reçoivent actuellement de l'Agence comme étant très officielles, impersonnelles et standard, alors qu'ils préféreraient quelque chose de plus personnalisé à leur situation et quelque chose qu'ils peuvent facilement comprendre.

Quelle que soit la voie, les participants ont tendance à classer « Valeur (vous sentez que l'Agence travaille fort pour vous aider) » comme une priorité relativement faible. De nombreux participants estiment que ce n'est pas un résultat qu'ils recherchent généralement d'une interaction avec l'Agence.

## **B. Comportements actuels en matière de production de déclarations de revenus**

*Les sentiments typiques au moment des impôts sont la crainte et le stress, principalement à cause de tous les documents que les contribuables doivent rassembler, et l'incertitude sur le montant qu'ils doivent. La plupart produisent leur déclaration en ligne. Il est plus fréquent d'avoir recours à de l'aide pour produire une déclaration que de produire soi-même sa déclaration. Les participants demandent de l'aide pour des raisons comme la facilité, l'efficacité et la maximisation des prestations et des crédits.*

**Sentiments associés à la production des déclarations de revenus.** Lorsqu'il s'agit du moment des impôts pour les citoyens, de nombreux participants utilisent des mots comme « crainte » ou « stress » pour décrire le moment, principalement parce que c'est un tracas pour eux de trouver tous leurs documents fiscaux connexes et qu'ils ont ensuite besoin de refaire la routine de communiquer avec un intermédiaire et d'espérer qu'ils recevront un remboursement. À ce stade précoce du processus, le sentiment négatif est lié au processus de production de leur déclaration de revenus et au souci concernant le montant exigible à la fin, et non à la crainte qu'ils aient à composer avec l'Agence ou avec son service à la clientèle.

Selon les participants, l'Agence pourrait aider à atténuer certains de ces sentiments négatifs associés au processus de production des déclarations de revenus en tenant compte de certains des éléments suivants :

- Rendre les formulaires fiscaux plus faciles à remplir. Quelques-uns ont même suggéré que l'Agence devrait préremplir les déclarations, car elle est perçue comme ayant déjà tous les renseignements nécessaires. Cela permettrait également de contourner la nécessité qu'un intermédiaire ou quelqu'un d'autre fasse leur déclaration de revenus pour eux.
- Aider les contribuables à rester organisés en disposant d'un répertoire en ligne pour tous les formulaires, reçus, etc., liés à l'impôt.
- Permettre aux contribuables « d'amortir » le coût de l'embauche d'un intermédiaire.
- Faciliter la connaissance des crédits d'impôt auxquels chaque contribuable a droit.
- Aider les Canadiens à mieux planifier leurs finances tout au long de l'année afin qu'ils n'aient pas à payer d'impôt exigible après avoir fait leur déclaration.
- Offrir des cours, ressources et webinaires pour les jeunes contribuables, les étudiants du secondaire et les nouveaux arrivants qui les aideraient à comprendre pourquoi il est important de produire des déclarations de revenus et comment produire ces déclarations.

Ceux pour qui le moment des impôts n'est pas stressant ont expliqué qu'ils ont un bon système de classement, que leurs déclarations de revenus sont simples, qu'ils obtiennent habituellement un remboursement et qu'ils mandatent quelqu'un d'autre pour faire leurs déclarations pour eux. Il y en a qui se réjouissent du moment des impôts, car ils savent qu'ils vont obtenir un remboursement.

Quelques participants sont généralement indifférents au sujet de devoir produire leur déclaration de revenus. Ils considèrent cela comme un processus routinier qu'ils doivent traverser chaque année. Ils y consacrent quelques heures de leur temps et puis ils passent à autre chose.

**Processus de production des déclarations.** Nous avons demandé aux participants de décrire le processus qu'ils suivent pour produire leur déclaration de revenus quant à leur façon de la produire, s'ils reçoivent de l'aide et leur expérience globale.

Presque tous les participants prétendent produire leur déclaration avant la date limite. Ceux qui s'attendent à un remboursement produisent leur déclaration dès qu'ils le peuvent, tandis que ceux qui savent qu'ils doivent de l'argent ont tendance à produire leur déclaration avant la date limite parce qu'ils estiment les pénalités assez sévères. De plus, les participants veulent simplement éviter tout problème avec l'Agence, si possible.

Dans l'ensemble, les déclarations sont préparées à l'aide de logiciels et elles sont soumises en ligne. Le dépôt est effectué électroniquement principalement parce que cela est considéré comme étant facile et que les remboursements arrivent plus rapidement.

Dans les groupes, il était plus fréquent pour les participants de dire qu'ils reçoivent de l'aide pour préparer leur déclaration. Cette aide provient de deux sources :

1. **Membre de la famille.** Certains ont indiqué qu'un frère, une sœur, un conjoint ou un parent préparaient leurs déclarations pour eux. La raison principale est que cette personne est considérée comme mieux informée sur la production des déclarations, et qu'elle les ferait correctement. Les participants plus jeunes en particulier comptent sur leurs parents pour préparer leur déclaration pour eux.
2. **Préparateur de déclarations.** Cependant, il est plus fréquent pour ces participants, et surtout pour ceux de ménages à revenu supérieur et pour ceux qui sont travailleurs indépendants, d'utiliser un préparateur fiscal professionnel. Plusieurs raisons sont invoquées pour justifier l'utilisation d'un professionnel :
  - a. **Plus facile :** Certains estiment qu'il était plus facile pour le professionnel de l'impôt de produire leurs déclarations en leur nom, car ils ne veulent tout simplement pas « s'occuper » de produire leurs déclarations.
  - b. **Efficace :** D'autres pensent qu'il est plus efficace de mandater quelqu'un d'autre pour préparer leurs déclarations. Pour ce groupe, cette manière de procéder permet d'économiser du temps puisque produire soi-même sa déclaration requiert de nombreuses heures de travail.
  - c. **Sécurité :** Les participants de ce groupe sont plus à l'aise de confier la production de leurs déclarations à un préparateur afin de faire en sorte qu'ils reçoivent la totalité des prestations et des crédits auxquels ils sont admissibles. Essentiellement, ils craignent de manquer des prestations ou des crédits s'ils préparaient eux-mêmes leurs déclarations. Ils veulent également éviter de commettre des erreurs, car les conséquences pourraient être graves, soit sur le plan des pénalités, soit sur le plan du temps perdu à essayer de corriger l'erreur auprès de l'Agence, et même manquer un éventuel remboursement.
  - d. **Conseils d'experts :** Certains estiment que le niveau d'expertise qu'offre un préparateur de déclarations de revenus constitue un excellent rapport qualité-prix, car il permettrait de maximiser toutes les déductions possibles. Un très petit nombre de participants se fient également à un préparateur de déclarations de revenus pour minimiser le risque d'avoir à faire l'objet d'une vérification.

Parmi ceux qui préparent leur propre déclaration, plusieurs estiment que le logiciel et le système de production en ligne sont faciles à utiliser et une amélioration importante par rapport au processus de production en format papier. Ils utilisent des logiciels d'impôts depuis de nombreuses années, ils se considèrent comme étant assez organisés et ils croient qu'il est important de comprendre la mécanique de la déclaration de revenus de leur ménage. Ils aiment que le logiciel en ligne leur permette d'essayer différents scénarios et qu'il les incite à propos de possibles crédits d'impôt ou de prestations.

Bien que presque tous les participants fassent leurs déclarations d'impôts en ligne, il y a un petit groupe qui prend encore le guide et qui continue de produire ses déclarations en format papier. Ce groupe ne prévoit pas faire la transition vers la production en ligne. Pour cette petite minorité de participants, leur déclaration de revenus est considérée comme étant assez simple et ils ne se sentent pas assez à l'aise avec la technologie pour préparer leurs déclarations à l'aide de logiciels.

Que la déclaration ait été préparée à l'aide de logiciels ou en format papier, les participants qui produisent leur déclaration eux-mêmes estiment généralement qu'il leur faut quelques heures pour faire leurs déclarations une fois que tous leurs documents sont en ordre.

En majeure partie, les participants estiment que le processus de production de leur déclaration est resté à peu près le même au cours des dernières années.

Un certain nombre de participants ont eu à faire des paiements d'impôt sur le revenu, soit sous forme de montants forfaitaires, soit par versements échelonnés. Un petit nombre d'entre eux ont dû payer des pénalités. Ces paiements sont habituellement effectués par chèque à l'Agence, ou en payant à leur institution financière, soit en personne, soit au moyen des services bancaires en ligne. Indépendamment du mode de paiement, ces personnes reconnaissent que les moyens de paiement à leur disponibilité répondent à leurs besoins.

## C. Site Web et services en ligne

***Le site Web général de l'Agence reçoit des commentaires mitigés : Certains disent que l'information est facile à trouver, facile à comprendre et à jour, tandis que d'autres disent que le site est dense et difficile à naviguer. Les utilisateurs de Mon dossier sont généralement positifs quant à sa facilité d'utilisation et son caractère pratique. La principale difficulté avec Mon dossier tend à se situer au niveau du processus d'inscription.***

**Façon de communiquer avec l'ARC.** S'ils tentent d'obtenir des renseignements sur la façon de faire leur déclaration de revenus, la décision de téléphoner à l'Agence par rapport à l'utilisation d'une ressource en ligne (comme Google ou le site Web de l'Agence) dépendrait en grande partie de la mesure dans laquelle l'information est particulière à une situation personnelle. Plus précisément, un appel à l'Agence est justifié si l'enjeu est perçu comme étant compliqué, unique, très personnel ou urgent. Sinon, les participants sont très à l'aise de consulter le site Web en premier ou d'effectuer une recherche sur Google. Il y a un petit groupe de participants qui téléphonera à l'Agence, peu importe le contexte, et rien ne semble les convaincre de faire autrement. Quand il s'agit de questions liées à l'impôt, ces participants veulent tout simplement parler à quelqu'un. Quelques-uns ont expliqué que s'ils cherchaient des renseignements sur leur déclaration, ils contacteraient la personne qui fait leur déclaration, surtout si cette personne est un membre de la famille.

**Utilisation et opinions du site Web de l'Agence.** Les participants qui avaient récemment visité le site Web de l'Agence cherchaient généralement des renseignements sur les crédits d'impôt ou sur l'admissibilité à certains types de déductions ou de prestations (p. ex., pour les personnes handicapées). Certains ont également accédé à l'information dans Mon dossier. D'autres types de renseignements demandés comprenaient des questions liées à l'impôt sur le revenu des entreprises (p. ex., la présentation d'une demande de numéro de TPS, le calculateur de paie, les renseignements sur les feuillets T4 et T4A), des renseignements sur le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO), le statut de la déclaration de revenus, la façon de changer une adresse et des renseignements sur l'assurance-emploi.

Parmi les utilisateurs du site Web, peu de gens savent que le contenu a été transféré à l'adresse Canada.ca.

Le site Web général reçoit des commentaires mitigés. Tandis que certains ont pu trouver ce qu'ils recherchaient et estiment que l'information est à la fois facile à comprendre et à jour, d'autres estiment que le site est dense et difficile à naviguer. Pour ces derniers participants, la question est plus susceptible d'être liée à la recherche de la bonne information plutôt que d'avoir des objections concernant le fait que l'information est obsolète ou difficile à comprendre. La recherche révèle également un petit groupe de personnes qui ne s'attelleraient même pas à trouver de l'information liée à l'impôt en ligne. Ils n'auraient pas confiance en leurs propres compétences à trouver la bonne information et ils préféreraient plutôt parler avec quelqu'un pour s'assurer qu'ils obtiennent

la bonne information. En téléphonant, ces gens croient également que cela leur donne la possibilité de poser des questions de suivi et de résoudre leur enjeu ou leur question une fois pour toutes.

**Opinions de Mon dossier.** Les opinions de Mon dossier sont beaucoup plus positives par rapport à celles du site Web général de l'Agence. Les utilisateurs de Mon dossier considèrent qu'il est facile à utiliser, très pratique et ils sont généralement d'accord qu'il a limité leur besoin de téléphoner à l'Agence. Les utilisateurs apprécient l'information fournie dans leur espace personnel et ils considèrent que le portail est un outil facile à consulter pour obtenir des renseignements. Les utilisations du portail comprennent l'accès aux renseignements sur l'assurance-emploi, sur les avis de cotisation et sur les renseignements concernant les impôts payés et exigibles. Certains sont venus à apprécier comment ils peuvent maintenant se connecter en utilisant un partenaire comme leur institution financière. La principale difficulté avec Mon dossier est le processus d'inscription, que certains ont expliqué comme étant trop lourd et, quelques-uns ont dit, qu'il n'avait pas fonctionné du tout pour eux (ce qui avait nécessité un appel à l'Agence ou avait complètement désenchanté certains de l'idée de l'utiliser).

**Autres services en ligne de l'ARC.** Les autres services en ligne de l'Agence ne sont pas bien connus des participants. Le calculateur de prestations pour enfants et familles est le plus susceptible d'être reconnu, mais seulement par un petit nombre de participants. Même si la sensibilisation aux divers services en ligne de l'Agence est négligeable, les participants croient que l'Agence devrait mettre au point ces types d'outils. Plusieurs participants sont généralement intrigués par les services énumérés et ils estiment que l'Agence devrait en faire plus pour informer les contribuables à leur sujet. Quelques suggestions pour les services en ligne comprennent :

- Un questionnaire en ligne qu'un contribuable pourrait remplir pour l'aider à découvrir les crédits d'impôt auxquels il pourrait être admissible;
- Le clavardage en ligne;
- Un stockage ou un répertoire en ligne pour les reçus et les feuillets d'impôt.

## D. Services de l'Agence

*Dans l'ensemble, les participants formulent des commentaires élogieux à l'endroit du personnel du service à la clientèle de l'Agence. Le principal défi est de joindre quelqu'un à l'Agence par téléphone. La notion d'être considérés comme un « client » est très séduisant pour les participants.*

**Rapport récent avec l'ARC.** Seulement un petit nombre de participants dans chaque groupe avait communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année ou deux. Si l'on doit communiquer avec l'Agence, il est très probable qu'on le fera par téléphone. Seules quelques personnes avaient interagi par courrier ou par Mon dossier. Comme mentionné précédemment, les participants communiquent avec l'Agence par téléphone pour obtenir des renseignements ou des éclaircissements sur une question fiscale très précise et personnelle.

**Opinion à l'égard du service offert par l'ARC.** Lorsque nous leur avons demandé de donner un mot pour décrire leur interaction la plus récente avec l'Agence, le mot négatif le plus commun est « frustré ». Quelques autres termes négatifs utilisés sont :

- Manque de renseignements
- Incohérent (dans les renseignements qu'ils donnent)
- Intimidant
- Sans cœur
- Compliqué
- Contraignant

Les mots positifs les plus courants sont « satisfait », « utile » et « professionnel ». Quelques autres mots positifs utilisés sont :

- Exact
- Surpris (qu'ils aient répondu à toutes les questions)
- Efficace
- Informatif
- Positif
- Soulagé (avait téléphoné et avait conclu une entente pour rembourser le montant dû)
- Enchanté (avait découvert un nouveau crédit d'impôt).

**Expérience du service à la clientèle.** En abordant le sujet du service à la clientèle de l'Agence, de nombreux participants ont été prompts à expliquer les défis qu'ils avaient rencontrés. En fait, le service à la clientèle semble être le point central de la plupart des critiques à l'égard de l'Agence, en particulier les longs délais d'attente pour le service téléphonique, un problème qui semble particulièrement important pendant la période de production des déclarations de revenus. Bien que les temps d'attente soient la principale préoccupation, certains participants ont également soulevé des inquiétudes concernant l'incohérence du service et des réponses fournies par les agents.

Les participants ont généralement décrit les agents comme étant courtois, professionnels et compétents une fois qu'ils avaient obtenu la ligne. Certains participants ont signalé que la personne avec qui ils avaient parlé avait fait « plus que le nécessaire ». Les personnes de ce groupe ont raconté des anecdotes où des membres du personnel demeuraient au téléphone afin de les aider à naviguer sur le site Web pour trouver le bon formulaire. D'autres ont l'impression que les membres du personnel sont sincères dans leur désir de résoudre des problèmes ou de répondre aux questions.

Pour la plupart, avoir à attendre longtemps avant de joindre un agent qui est ensuite compétent, courtois et professionnel s'harmonise avec ce à quoi plusieurs s'attendraient d'un appel à l'Agence. Plusieurs semblent être devenus conditionnés à attendre de longs temps d'attente, soit par une expérience personnelle antérieure, soit par ce qu'ils ont entendu des autres. Cependant, même s'ils s'attendent à de longs temps d'attente, cela ne veut pas dire qu'ils soient acceptables pour les contribuables. Bien qu'ils s'attendent à ces longs temps d'attente, ils croient également qu'il s'agit d'un problème qui doit être amélioré.

**Solutions possibles.** Lorsque la discussion a dévié vers des solutions possibles aux défis qu'ils rencontrent avec le service à la clientèle, les participants ont proposé certaines des solutions suivantes :

- Donner les temps d'attente estimés;
- Avoir une option permettant qu'un agent de l'Agence les rappelle. Cette option permettrait au contribuable de laisser un message avec un numéro de rappel et une heure de rappel préférée;
- Un clavardage à partir de médias sociaux ou une fonction de messagerie;
- Toujours permettre à l'appelant de sélectionner le zéro pour accéder plus rapidement à un agent.

En ce qui concerne les solutions que l'Agence pourrait envisager afin de réduire la nécessité pour les contribuables de téléphoner, les suggestions comprennent :

- L'éducation du public concernant les outils et les ressources disponibles en ligne, y compris des webinaires et des vidéos;
- Avoir des documents à l'intention du contribuable plus faciles à comprendre;
- Un outil de clavardage en ligne sur leur site Web;
- Une meilleure formation pour les agents afin que les contribuables règlent leur problème dès leur premier appel.

Certains estiment que l'Agence n'a pas besoin de faire quoi que ce soit puisque les gens vont de plus en plus souvent en ligne et que « la prochaine génération » fera probablement tout en ligne. Malgré cette tendance évidente, les participants affirment que l'Agence ne devrait pas supprimer les options existantes permettant aux contribuables de joindre quelqu'un avec qui ils peuvent parler, au besoin.

Il y a très peu de sensibilisation et aucun intérêt concernant un **service téléphonique automatisé** permettant à un appelant d'obtenir des réponses rapides à des questions générales sans avoir à attendre pour parler à un agent. Les participants ont expliqué que s'ils cherchent des renseignements généraux, ils utiliseraient plutôt le site Web. S'ils appellent l'Agence, c'est par ailleurs avec l'espoir qu'ils parleront éventuellement à quelqu'un.

L'idée **d'allonger les heures d'ouverture du centre d'appel** est très populaire et considérée par certains comme un moyen efficace de réduire les temps d'attente, car il y aurait un moins grand effet d'entonnoir. Allonger les heures du centre d'appels bien au-delà d'une fenêtre traditionnelle de 9 h à 17 h est très attrayant pour ceux qui ont l'impression que le seul moment où ils peuvent téléphoner est pendant leur heure de dîner au travail. Lorsque nous leur demandons de proposer des heures d'ouverture pour le centre d'appels, les réponses sont très variées; certains préférant un début tôt en matinée (p. ex., 6 h) et d'autres préférant une fin tardive en soirée (p. ex., 22 h ou minuit). De nombreux participants ont habituellement proposé de 8 h à 20 h, ou quelque chose de semblable. Certains ont également proposé des heures d'ouverture la fin de semaine, et 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, surtout pendant la saison des impôts.

Certaines provinces de l'Atlantique et de l'Ouest du Canada ont souligné l'importance d'avoir des heures d'ouverture sensibles au fuseau horaire, c'est-à-dire qu'au lieu d'être de 8 h à 20 h (HNE), être de 8 h à 20 h, quelle que soit la région du pays.

**L'utilisation d'un numéro d'identification personnel (NIP) pour valider l'identité d'un appelant** au téléphone au lieu de demander des renseignements précis liés à une déclaration de revenus antérieure est une idée assez populaire, même si certains craignent qu'ils aient déjà trop de NIP et qu'étant donné qu'ils appellent rarement

l'Agence, ils sont susceptibles de l'oublier ou de le perdre. L'idée de fournir un NIP et de répondre à des questions supplémentaires (comme leur nom, date de naissance ou numéro d'assurance sociale) reçoit des réactions mitigées. Alors que certains estiment que cela était redondant ou excessif, d'autres aiment la mesure de sécurité supplémentaire.

- Les participants aiment que le NIP soit facultatif (pas obligatoire).
- Les participants ne s'attendent pas à pouvoir choisir leur propre NIP, mais ils supposent que l'Agence « en imposerait » un. L'option du NIP devient plus populaire s'il peut être personnalisé par le contribuable.

**Objectifs futurs du service à la clientèle.** Nous avons expliqué aux participants que des projets de recherche antérieurs avaient montré que les Canadiens veulent que l'Agence « travaille plus fort pour les aider à trouver réponse à leurs questions sur l'impôt ou les prestations ». Les participants voient généralement cela comme voulant dire que l'Agence devrait développer des outils et des ressources pour permettre aux contribuables d'accéder plus facilement à l'information liée à l'impôt. Pour certains, cela signifie davantage d'outils en ligne de meilleure qualité, alors que pour d'autres, cela signifie un accès plus facile aux agents des centres d'appels. Cela signifie également que l'Agence serait plus proactive en ce qui concerne l'éducation des contribuables au sujet des crédits auxquels ils ont droit, et être plus coopérative et plus utile en général.

Les participants conviennent que l'Agence devrait devenir plus efficace. Lorsque nous leur avons demandé ce que cela voudrait dire pour eux que l'Agence devienne plus efficace, la plupart misaient sur l'efficacité des centres d'appels. Dans ce contexte, l'efficacité est synonyme de rapidité. Être efficace voudrait dire une réduction des temps d'attente (moins de 5 minutes) lorsqu'ils téléphonent à l'Agence, et cela signifierait d'obtenir rapidement la bonne réponse ou les bons conseils. Ils ont également expliqué qu'ils ne sont pas au courant de la façon dont l'Agence exerce ses activités. Par conséquent, ils ne sont pas bien placés pour juger de l'efficacité de l'Agence. Les participants ont expliqué que, d'après ce qu'ils pouvaient voir, l'Agence est efficace dans ses autres secteurs d'activité, notamment dans le traitement des déclarations de revenus et la perception de l'impôt. Ce qu'ils voient et entendent autour d'eux, c'est que les services à la clientèle sont un secteur d'amélioration notable.

Cependant, il ne semble pas y avoir un écart de confiance important. À moins qu'ils ne voient des preuves contraires, les participants font confiance implicitement à l'Agence, de sorte que les participants ne pourraient pas facilement suggérer comment l'Agence pourrait améliorer la confiance des Canadiens à son égard.

Enfin, de nombreux participants aimeraient être traités comme un « client ». L'idée d'être traité comme un client au lieu d'un numéro ou d'un contribuable a même été soulevée spontanément dans certains groupes sans que le modérateur l'ait incité. Les participants croient qu'en se réorientant vers une approche plus axée sur le client, l'Agence deviendrait plus proactive, plus orientée vers des solutions et elle accorderait une plus grande attention au service. Le sentiment n'est pas unanime, cependant, car quelques participants dans chaque groupe luttent avec la notion d'être traité comme un client par l'Agence.

## II. Constatations détaillées – phase qualitative : décideurs de PME et intermédiaires fiscaux

### A. Impressions globales de l'ARC

*Les décideurs de PME et les intermédiaires expriment des opinions divergentes sur l'Agence, qui sont largement influencées par des relations directes avec l'Agence. Même si les services en ligne sont perçus comme une force grandissante pour l'Agence, les services à la clientèle reçoivent des opinions partagées. Les temps d'attente au téléphone sont l'élément le plus largement mentionné comme secteur à améliorer.*

**Impressions globales.** Les impressions globales de l'Agence sont mixtes. Étant donné le manque d'interaction directe avec l'Agence, de nombreux participants d'entreprises sont assez indifférents envers l'Agence. Ceux qui ont des impressions positives indiquent le bon service qu'ils ont reçu après avoir téléphoné et parlé à l'un des agents, qui était décrit comme utile et amical. D'autres sont impressionnés par le site Web, l'utilisation de la technologie et l'efficacité de tout ce qui se trouve en ligne. Ils considèrent que les processus liés à la préparation et à la production des déclarations de revenus sont faciles à utiliser et rapides.

En revanche, certains sont moins positifs à l'égard de l'Agence, et la raison la plus courante est le temps d'attente inacceptable au téléphone. Certains se rappellent avoir attendu une heure ou deux avant de finalement passer à quelqu'un. Quelques participants, soit insatisfaits de la réponse qu'ils avaient obtenue la première fois qu'ils avaient téléphoné ou conditionnés à téléphoner l'Agence plusieurs fois pour s'assurer de recevoir des renseignements exacts, se souviennent d'avoir été à la fois frustrés et déconcertés par le fait qu'ils recevaient des réponses différentes à la même question chaque fois qu'ils téléphonaient. Les participants du groupe des décideurs de PME sont plus susceptibles d'avoir des impressions négatives, et quelques-uns vont jusqu'à qualifier l'Agence « d'intimidante ».

**Points forts et secteurs à améliorer** Tous les participants ont été interrogés sur ce que l'Agence fait bien et là où elle pourrait s'améliorer. Quelle que soit leur impression générale au sujet de l'Agence, de nombreux participants ont pu relever des domaines dans lesquels l'Agence fait preuve d'efficacité. De nombreux décideurs d'entreprises et intermédiaires ont fait remarquer que les processus globaux de préparation et de production des déclarations de revenus sont plus faciles à utiliser et que les services en ligne deviennent de plus en plus utiles. Le site Web et les formulaires en ligne ont également été mentionnés comme quelque chose qu'ils apprécient.

Inversement, les temps d'attente au téléphone sont la principale chose que l'Agence peut améliorer, comme il a été mentionné dans tous les groupes avec ces publics. D'autres enjeux n'ont été soulevés que dans certains groupes :

- Les intermédiaires du Québec ont remis en question le niveau d'expertise des agents et leur aptitude à fournir des éclaircissements ou des conseils au-delà des réponses standard.
- Les participants de l'Ouest du Canada trouvent que les délais de traitement lors de la résolution d'un problème sont trop longs. Un participant a mentionné qu'il y a une présence physique réduite, en particulier à Regina, et qu'il n'y a pas de bureau où il peut s'adresser pour parler à quelqu'un si nécessaire.
- Les participants de l'Est du Canada estiment que l'Agence est bonne pour indiquer ce que l'on attend d'eux, mais que l'information que l'Agence fournit aux intermédiaires ou aux représentants internes est encore

trop vague. Ils estiment également que le libellé de la correspondance écrite de l'Agence est excessivement technique. Quelques-uns des participants de cette région estiment également que l'Agence vérifie les petites entreprises plus que les plus grandes et qu'elle manque de souplesse. Elle suit de très près les règles.

Les participants croient que l'Agence était relativement stable ces dernières années et, de façon générale, qu'elle ne s'était pas améliorée sur grand-chose. Toutefois, elle ne s'était pas empirée. Lorsque nous avons demandé aux participants s'ils estiment que l'Agence écoute les entreprises et les préparateurs fiscaux, le consensus est qu'il y a encore place à l'amélioration dans ce domaine.

**Attributs importants en matière de service.** Tous les segments accordent la priorité à la rapidité et à la fiabilité quand ils veulent interagir avec l'Agence, en particulier par téléphone (bien que certains considèrent la fiabilité et la confiance comme interchangeable ici). Ceux qui favorisent la fiabilité et la confiance le font parce qu'ils veulent pouvoir compter sur l'information que les agents fournissent par téléphone. Ils veulent avoir la certitude qu'ils obtiennent la bonne réponse (et la même réponse) chaque fois qu'ils téléphonent avec une question ou un problème.

La convivialité est particulièrement importante lors de l'utilisation du site Web. Certains participants aimeraient que le site Web soit plus facile à naviguer pour qu'ils n'aient pas à téléphoner à la place. L'empathie est également importante pour certains, en particulier pour ceux qui ont eu des problèmes ou qui ont fait des erreurs dans leurs déclarations par le passé. Toutefois, comme indiqué dans la section suivante, la plupart des propriétaires d'entreprises mandatent leur intermédiaire pour gérer ces situations. Ceux qui soulignent l'empathie disent aussi que, lorsqu'ils reçoivent une lettre ou qu'ils téléphonent avec un problème, ils veulent que l'agent soit empathique, patient et qu'il travaille avec eux en équipe pour le résoudre.

## **B. Comportements actuels en matière de production de déclarations de revenus**

*Les entreprises ont tendance à s'appuyer sur un professionnel pour leurs besoins en matière d'impôts et de comptabilité, ce qui leur permet de se concentrer sur la gestion de leur entreprise.*

**Propriétaires d'entreprises.** Presque tous les propriétaires d'entreprises mandatent quelqu'un d'autre pour faire leurs déclarations de revenus pour eux, et il s'agit presque toujours d'un professionnel de l'impôt externe. Les propriétaires d'entreprises ne considèrent pas ce domaine comme leur secteur d'expertise et, pour quelque chose d'aussi important que les impôts, ils ne veulent pas avoir d'erreurs, alors ils s'en remettent à quelqu'un qui vit de déclarations de revenus. Pour certains décideurs de PME, la crainte de faire l'objet d'une vérification les pousse à faire affaire avec un professionnel pouvant limiter ce risque particulier.

Comme pour les contribuables individuels, il y a un petit groupe de propriétaires d'entreprises qui font leurs propres déclarations, et au sein de ce groupe, un segment encore plus petit de propriétaires qui continuent de préparer et de produire leurs déclarations en format papier parce que c'est comme ça qu'ils l'ont toujours fait. Autrement, les propriétaires d'entreprises produisent leur déclaration par voie électronique, surtout s'ils ont recours à un intermédiaire.

Étant donné que la plupart des propriétaires d'entreprises ne font pas leurs propres déclarations de revenus (et, dans de nombreux cas, s'en remettent à leur intermédiaire pour toutes les opérations liées à l'Agence), plusieurs n'ont pas remarqué si la préparation des déclarations de revenus est devenue plus facile ou plus difficile au

cours des dernières années. Ceux qui ont remarqué une différence sont susceptibles de considérer que le processus est devenu plus facile, principalement en raison de l'amélioration des logiciels de préparation de déclaration de revenus et de la transition continue de l'Agence à des outils et des ressources en ligne.

La plupart des propriétaires d'entreprises font des paiements à l'Agence par chèque, principalement pour conserver des traces sur papier et parce que cela est ce qui leur est le plus familier. Si des versements sont prévus tout au long de l'année, cela leur permet également de fournir des chèques postdatés à leur comptable ou à leur intermédiaire à remettre tout au long de l'année afin qu'ils n'aient pas à se préoccuper de manquer un paiement. Il y a aussi une certaine utilisation des services bancaires en ligne et des paiements par le site Mon paiement de l'Agence. Il y a un consensus sur le fait que les moyens de paiement qui leur sont offerts répondent à leurs besoins.

Les propriétaires d'entreprises ne relèvent pas de nombreuses difficultés lorsqu'ils font affaire avec l'Agence.

**Intermédiaires.** Les intermédiaires ont de la difficulté à gérer les attentes de leurs clients en ce qui concerne l'Agence. Étant donné l'absence de communication directe avec leurs clients, les attentes en termes de temps et d'efforts nécessaires pour traiter une question liée à l'Agence sont parfois inexactes. En outre, quand vient le temps de produire les déclarations, leurs clients ne sont pas toujours organisés.

La plupart des intermédiaires n'ont pas vu un changement notable à la facilité ou à la difficulté de préparer les déclarations de revenus au cours des dernières années.

## C. Initiative de droits d'honoraires pour services rendus d'une entreprise à l'autre

***Les propriétaires d'entreprises ne connaissent pas les feuillets T4A, même s'ils paient tous des honoraires à d'autres entreprises pour des services. Les intermédiaires sont familiers avec le feuillet T4A, mais ils n'en voient pas la nécessité pour eux lorsque les paiements sont appuyés par des factures; ils sont également opposés à les rendre obligatoires en raison du fardeau supplémentaire et de la bureaucratie concernée.***

**Numéro d'entreprise de paie enregistré.** La plupart des petites entreprises semblent comprendre l'objectif d'un numéro d'entreprise de paie enregistré, même si l'inscription était modérée, dans le meilleur des cas. Les entreprises à propriétaire unique dont la rémunération se fait par des dividendes, ou qui n'ont pas de service de paie, ne croient pas qu'ils aient besoin de ce numéro. Presque tous les intermédiaires savent ce qu'est ce numéro. Cela dit, ils reconnaissent que certains de leurs clients d'entreprises n'ont pas ce numéro. Ils ont l'impression qu'ils n'ont pas besoin de s'inscrire s'il n'existe aucun service de paie réel ou si la société est très petite (c.-à-d. une microentreprise). Certains intermédiaires au Québec confondent ce numéro avec un numéro de revenu Québec que les entreprises doivent avoir pour des choses comme la gestion de la TVP, les retenues à la source, etc.

Les sentiments sont mitigés concernant toute exigence future qui pourrait obliger toutes les sociétés, quelle que soit leur taille, à obtenir un numéro d'entreprise de paie enregistré. Certains considèrent que la nécessité « d'obtenir un autre numéro » est lourde et bureaucratique. Les opinions sur l'exigence s'améliorent considérablement lorsque les entreprises et les intermédiaires sont informés que le numéro d'entreprise de paie enregistré d'une société serait le même que celui du numéro d'entreprise auprès de l'Agence, mais avec une extension particulière (p. ex., RP 0001).

**Feuillets T4A.** Toutes les entreprises paient des honoraires à d'autres entreprises pour des services. Cependant, seulement un petit nombre d'entre elles utilisent les feuillets T4A. En fait, un bon nombre d'entreprises ne sont pas du tout au courant des feuillets T4A. Les propriétaires d'entreprises au Québec semblent plus familiers avec les feuillets T4A. Un propriétaire délivre régulièrement des feuillets T4A, tandis que de tels feuillets sont reçus par un autre propriétaire pour les services qu'il fournit (bien qu'il n'en délivre pas lui-même). Un participant de l'Alberta a expliqué que sa société était tenue par la province d'émettre des feuillets T4A pour obtenir des services de construction de bâtiments.

De leur côté, les intermédiaires ont également confirmé que la plupart, sinon la totalité, de leurs clients d'entreprises paient d'autres entreprises pour des services rendus. Même si les membres de ce segment connaissaient très bien les feuillets T4A, ils avaient l'impression qu'il n'est pas obligatoire de délivrer des feuillets T4A, et qu'ils ne sont délivrés que dans de très rares circonstances (comme pour des opérations en espèces, des travailleurs contractuels ou des services fournis sans facture à l'appui).

Les propriétaires d'entreprises et les intermédiaires ne voient pas la nécessité d'émettre un T4A lorsque les services sont payés au moyen de factures. À leur avis, les factures sont des preuves suffisantes et une trace légitime servant à suivre « qui paie quoi à qui ». Il y a aussi un fort sentiment qu'il appartient toujours au bénéficiaire de déclarer les revenus et non pas au payeur des honoraires à assurer le suivi des personnes qui sont rémunérées au moyen d'honoraires.

Aucun participant ne se souvenait qu'un bénéficiaire d'honoraires leur ait demandé de ne pas délivrer de feuillets T4A.

Les comptables se sont prononcés plutôt clairement sur leur opposition à toute exigence faisant en sorte que leurs clients soient tenus de délivrer un feuillet T4A à chacun de leurs « fournisseurs » qui recevaient des honoraires supérieurs à 500 \$ par année. Cela serait perçu comme un fardeau administratif inutile et excessivement bureaucratique. De nombreux propriétaires d'entreprises ne sont pas certains de l'effort qui serait nécessaire si des feuillets T4A devaient être délivrés à tous les fournisseurs liés au service. Encore une fois, ils s'en remettraient à leur intermédiaire pour cela, car ce sont eux qui délivrent actuellement d'autres feuillets comme les T4.

Enfin, pour en savoir plus sur les feuillets T4A, les comptables et les propriétaires d'entreprises sont très intéressés par des webinaires interactifs et des vidéos de l'Agence qu'ils pourraient regarder dans leurs temps libres. Ils préféreraient recevoir une lettre par la poste pour porter toute exigence future à leur attention.

## **D. Site Web et services en ligne**

***Le site Web de l'Agence et Mon dossier d'entreprise/Représenter un client sont considérés comme des ressources précieuses pour les propriétaires d'entreprises et les intermédiaires. À part IMPÔTNET et TED, les autres services en ligne sont peu connus et peu utilisés.***

**Façon de communiquer avec l'ARC.** Lorsqu'il s'agit de communiquer avec l'Agence, la plupart des propriétaires d'entreprises s'en remettent à leur intermédiaire. Les intermédiaires téléphoneront pour des questions très techniques ou pour discuter de circonstances particulières comme les appels, les vérifications, les nouvelles cotisations, etc. Les intermédiaires connaissent très bien le site Web et ils vont presque toujours voir sur le site avant de téléphoner. Pour la plupart, les décideurs de PME et les intermédiaires ont récemment visité le site

Web de l'Agence; cependant, seulement certains ont remarqué le passage à Canada.ca. Certains décideurs de PME ont dit que, même s'ils avaient remarqué le changement, le site n'avait pas beaucoup changé et qu'il continue d'être utilisé à peu près de la même manière.

**Expériences.** En règle générale, les participants peuvent trouver ce dont ils ont besoin sur le **site Web** sans trop de problèmes, soit par une recherche sur Google qui les dirige vers la bonne page sur le site Web de l'Agence, ou en allant directement sur le site de l'Agence et en faisant une recherche par mot-clé. Quelques intermédiaires du Canada Atlantique ont eu des problèmes avec le site Web et ont trouvé qu'il était très difficile à naviguer. Leur expérience n'était pas aussi positive que celle d'autres groupes. Leurs préoccupations comprenaient le fait qu'il y avait trop de liens, qu'ils étaient souvent redirigés et que le site n'était pas suffisamment attrayant visuellement pour qu'ils veuillent y rester et l'explorer. Inversement, les décideurs de PME de l'Ouest du Canada et du Québec ont trouvé que le site était facile à naviguer, tout en étant assez clair et concis.

Seuls certains participants ont utilisé des **formulaires Web**, alors que plusieurs n'en ont pas entendu parler. Ceux qui les ont utilisés ont eu de bonnes expériences. Des formulaires Web ont été utilisés pour délivrer des feuillets T4A et des rapports de versement ainsi que pour remplir les formulaires pour des permis d'exploitation commerciale des petites entreprises.

Presque tous les propriétaires d'entreprises ont entendu parler de **Mon dossier d'entreprise** et tous les intermédiaires ont entendu parler du portail **Représenter un client**. Seuls certains propriétaires d'entreprises utilisent en fait **Mon dossier d'entreprise**, et ce, généralement avec modération et au besoin. Leur expérience a surtout été positive : ils le trouvent rapide et facile à utiliser, plus pertinent pour leur entreprise que les renseignements généraux du site Web, et utile pour consulter les renseignements sur leur entreprise et leur service de paye. Un intermédiaire a expliqué que le portail rassure ses clients par la connexion et l'accès pratique aux renseignements d'entreprise. Quelques participants ont soulevé le fait que le processus d'inscription est difficile, le décrivant comme étant quelque peu laborieux; plus particulièrement le processus d'ouverture de session en deux étapes.

**Autres services en ligne.** En ce qui concerne les autres services en ligne disponibles auprès de l'Agence, les plus largement reconnus et utilisés sont **IMPÔTNET** et la **TED**. La plupart des participants ont entendu parler ou utilisé le service IMPÔTNET ou TED, et ils pensent que c'est un excellent service. Quelques personnes ont mentionné avoir entendu parler de **BizApp** et vouloir l'essayer, mais ils ne l'ont pas encore fait. Les autres services disponibles sont peu ou pas connus. Même si la connaissance des autres services en ligne de l'Agence est négligeable, les participants croient que l'Agence devrait développer ces outils et en faire la publicité plus largement.

Dans l'ensemble, presque tous les participants sont intéressés par des stratégies éducatives comme des vidéos YouTube et des webinaires. La plupart des participants d'entreprises regardent déjà des vidéos pédagogiques pour le perfectionnement professionnel et pour les aider à devenir de meilleurs exploitants d'entreprise. Cela étant dit, le fait que l'Agence a une **chaîne YouTube** était totalement inconnu des participants d'entreprises ou des intermédiaires. Une fois les participants informés au sujet de la chaîne, les réactions étaient mitigées relativement au visionnement de vidéos de l'Agence par ce moyen, certains participants préférant des webinaires qui leur permettent de poser des questions en temps réel.

Ceux qui regarderaient des vidéos pédagogiques pensent qu'elles pourraient grandement les aider à développer leurs connaissances commerciales générales, mais ils voudraient s'assurer que la chaîne est légitime avant d'apprendre de ces vidéos. En fait, quelques participants au Québec ont souligné qu'ils douteraient de la

légitimité de quelque chose liée à l'impôt sur YouTube, et par surcroît, ils estiment que l'Agence et YouTube ne sont pas intuitivement compatibles. Ils ne penseraient même pas à aller sur YouTube pour trouver du contenu lié à l'Agence et ils préféreraient le retrouver directement du site Web de l'Agence.

## E. Services de l'Agence

***Bien que les agents soient décrits comme professionnels et courtois, les temps d'attente pour en joindre un sont considérés comme inacceptables. Les propriétaires d'entreprises, et en particulier les intermédiaires, estiment qu'ils ne peuvent pas se permettre d'attendre et qu'ils devraient avoir un accès plus direct aux agents ayant une plus grande expertise. Les intermédiaires reconnaissent et apprécient les améliorations apportées à tout aspect de leurs interactions avec l'Agence qui leur permettent de gagner du temps et d'être autonomes. Ils se considèrent comme des experts et veulent être traités de cette façon par l'Agence.***

La plupart des participants ont interagi avec l'Agence à un moment autre que lors de l'envoi de leurs déclarations de revenus. Comme indiqué précédemment, les entreprises s'en remettent à leurs intermédiaires lorsqu'il s'agit des interactions avec l'Agence qui ne sont pas des opérations typiques comme le service de paye et le paiement de la TPS/TVH.

**Service téléphonique automatisé.** La plupart des participants, en particulier les intermédiaires, ont utilisé le service téléphonique automatisé. Bien que certaines personnes trouvent qu'il est efficace et utile pour des questions générales, la plupart le décrivent comme frustrant. Une source commune de frustration est d'appuyer sur le mauvais bouton et d'avoir à recommencer tout le processus du début. De nombreux participants estiment également que le service téléphonique automatisé ne pourrait répondre qu'aux questions d'ordre général et que, dans ces situations, ils préféreraient chercher en ligne où ils pourraient lire la réponse à leur propre rythme et la relire s'ils le souhaitent. Cela leur évite également les tracas d'avoir à écrire les renseignements qu'ils entendent.

Si la réponse n'est pas sur le site Web ou si leur question est trop pointue, ils préfèrent téléphoner et parler à quelqu'un plutôt que d'utiliser un service automatisé.

**Opinion à l'égard du service offert par l'ARC.** Lorsque nous leur avons demandé de donner un mot pour décrire leur interaction la plus récente avec l'Agence, le mot négatif le plus commun est « frustrant ». Quelques autres mots négatifs utilisés sont :

- En attente
- Lent
- Occupé
- Manque d'uniformité
- Déroutant
- Intéressant
- « Kafkaïen » – inutilement complexe

Les participants trouvent les temps d'attente au téléphone, ou « en garde », bien longs avant d'être en mesure de parler à quelqu'un. Il y a aussi une certaine frustration concernant la fiabilité des réponses. Par exemple, une participante a utilisé le terme « intéressant » pour décrire sa dernière interaction parce qu'elle avait téléphoné à

quelques reprises avec la même question et avait obtenu des réponses différentes chaque fois. C'est un problème commun qui a été soulevé dans la plupart des groupes.

Le mot positif le plus commun est « utile ». Quelques autres mots positifs utilisés sont :

- Sans heurt
- Informatif
- Cohérent
- Conviviale
- Professionnel
- Rigoureux
- Travail d'équipe

Les participants qui cherchaient à régler un problème ont trouvé que les agents de l'Agence avec lesquels ils avaient parlé étaient très utiles et instructifs dans leurs réponses. Une personne a même décrit l'interaction comme un « travail d'équipe », car ensemble ils avaient été en mesure de trouver la meilleure solution au problème en cause. Le professionnalisme au cours des appels est également un thème commun. Que l'interaction soit positive ou négative, les participants reconnaissent que les agents maintiennent toujours un degré de professionnalisme. Les intermédiaires tendent à être plus critiques de la compétence des agents. Ils sont plus susceptibles de croire qu'une meilleure formation technique est nécessaire, ou, qu'ils devraient avoir un accès plus direct (en tant qu'intermédiaires) à un personnel plus expérimenté et bien informé. Dans le même ordre d'idées, les propriétaires d'entreprises et les intermédiaires veulent des « gestionnaires de cas » qu'ils peuvent appeler directement. Ils ne croient pas qu'ils devraient obtenir le même type d'agents des centres d'appel que les contribuables canadiens qui téléphonent avec beaucoup moins de connaissances sur les questions d'ordre fiscal.

Sur le plan de leurs attentes, la plupart des gens ont des attentes assez faibles du service qu'ils recevraient. Cela est souvent dû à une expérience antérieure lors d'un appel, ou parce qu'ils communiquent avec un ministère gouvernemental, qui devrait être lent et inefficace. Les gens étaient souvent surpris par l'excellent service. Par exemple, si un agent était joint dans un délai de cinq minutes et que l'enjeu ou la question avaient été abordés de façon claire et compétente, cela dépasserait presque certainement les attentes.

Le « niveau des attentes » n'est pas toujours faible. Certains ont de grandes attentes face à l'Agence parce qu'ils croient que, en tant que professionnels, les agents de l'Agence devraient être en mesure de fournir l'aide dont les gens ont besoin.

**Refonte potentielle du service.** En ce qui concerne les **heures d'ouverture** optimales des centres d'appels de l'Agence, les opinions varient selon l'endroit. Les gens de l'Ouest canadien ont l'impression que les centres d'appels se trouvent en Ontario et ils préféreraient les harmoniser aux heures normales de bureau de l'Alberta. La plupart des groupes partout au pays préfèrent que les centres d'appels restent ouverts plus longtemps dans la soirée afin qu'ils soient disponibles après le travail. La plupart reconnaissent également qu'il y a un compromis à avoir des heures d'ouverture plus longues. Certains ne voudraient pas que les heures soient trop allongées, car cela coûte cher aux contribuables. Plusieurs aiment l'idée des heures allongées pendant la période de production des déclarations, et que des agents soient disponibles aussi tard que 20 h pendant d'autres périodes de l'année.

Il y a un appui limité pour l'utilisation d'un **NIP** lors d'un appel à l'Agence. La plupart estiment que ce serait un autre numéro à oublier et qu'il serait plus facile pour les personnes non autorisées d'avoir accès à leurs renseignements. Les participants sont à l'aise avec l'approche actuelle, expliquant qu'ils se sentent en sécurité sachant que ces questions sont posées pour confirmer leur identité.

**Objectifs futurs du service à la clientèle.** Nous avons expliqué aux participants que des projets de recherche antérieurs avaient montré que les Canadiens veulent que l'Agence « travaille plus fort pour les aider à trouver réponse à leurs questions sur l'impôt ou les prestations ». Les participants estiment que l'Agence pourrait mieux démontrer comment elle travaille fort au moyen d'une publicité qui met en valeur la façon dont elle est disponible en vue d'aider les contribuables canadiens. Ils ont expliqué en outre qu'il existe des séminaires et des webinaires dont les gens ne sont pas au courant, et que personne ne connaît la chaîne YouTube. Il s'agit par ailleurs du genre de choses qui devrait être promu. D'autres suggestions comprennent :

- Moins de langage technique sur le site Web;
- Avoir une fonction de clavardage sur le site Web pour poser des questions simples;
- Heures prolongées pour les centres d'appels;
- Services pour enseigner aux immigrants le régime fiscal canadien et s'assurer qu'ils le comprennent pleinement;
- Une meilleure éducation à l'intention du grand public, de sorte que les gens n'aient pas à payer des comptables. Certains participants ont exprimé l'opinion selon laquelle il est injuste de devoir payer un comptable ou un service de préparation fiscale pour faire leurs déclarations de revenus de particulier (pour s'assurer qu'elles sont faites correctement ou qu'ils ne manquent pas un crédit). Ils estiment que, si les citoyens sont mieux armés sur le plan des connaissances en matière d'impôt, un plus grand nombre d'entre eux pourraient préparer leurs propres déclarations.

En règle générale, l'Agence est perçue comme assez efficace, surtout en ce qui concerne le traitement des déclarations de revenus. Cependant, quelques participants estiment que l'efficacité pourrait être améliorée en termes de service à la clientèle. Il a été suggéré que les agents devraient avoir accès à un journal des appels (qui permet à l'agent d'ouvrir un registre des interactions et des conversations antérieures) qui diminuerait le temps passé au téléphone pour tout le monde, entraînerait des temps d'attente plus courts, diminuerait le nombre de cas où l'appelant est redirigé vers différents départements, et de façon générale, entraînerait une diminution de la frustration pour l'appelant d'avoir à réexpliquer son histoire chaque fois qu'il téléphone. L'Agence pourrait également améliorer le service en guidant les citoyens à travers les solutions plutôt que de simplement donner des réponses génériques.

L'Agence est considérée comme digne de confiance. Elle peut ne pas toujours être efficace ou axée sur le client, mais les participants n'ont aucune raison de croire qu'elle n'est pas digne de confiance.

## Annexe A : Méthodologie qualitative

Environics Research a animé une série de groupes de discussion constitués de membres du grand public, de décideurs de petites et moyennes entreprises et d'intermédiaires fiscaux pendant la période du 31 janvier au 14 février 2019.

### Composition des groupes

**Grand public.** Deux séances en personne ont été organisées à Mississauga, Calgary, Montréal et Halifax. Dans chaque emplacement, une séance a eu lieu auprès de Canadiens à revenu faible ou moyen et une séance auprès de Canadiens à revenu élevé. Le revenu élevé a été défini comme une personne ayant un revenu annuel de plus de 75 000 \$ ou un ménage ayant un revenu annuel combiné de plus de 100 000 \$.

**Entreprises et intermédiaires fiscaux.** Cinq groupes téléphoniques ont été menés auprès de décideurs de PME en Ontario, dans l'Ouest du Canada (C.-B., Alb., Sask., Man.) et au Québec (français). Un groupe téléphonique a été mené auprès d'intermédiaires fiscaux au Québec (français). Les intermédiaires fiscaux ont été définis comme une personne qui travaille avec des clients de petites entreprises (moins de 100 employés) relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie.<sup>3</sup> Les participants des groupes d'entreprises étaient des décideurs de PME ou des personnes qui participent à la prise de décisions liée à l'impôt, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue des comptes au sein des petites et moyennes entreprises (moins de 100 employés). Les titres de poste retenus étaient les suivants :

- Président, PDG ou propriétaire
- Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur
- Comptable
- Gestionnaire ou agent de la paye
- Gestionnaire
- Aide-comptable
- Agent financier

**Horaire.** Les séances qualitatives étaient réparties comme suit :

Heure	Composition du groupe
Le 31 janvier à 17 h 30 , heure de l'Est	Revenu faible/moyen – Mississauga, Ontario
Le 31 janvier à 19 h 30 , heure de l'Est	Revenus élevés – Mississauga, Ontario
Le 4 février à 17 h 30, heure des Rocheuses	Revenu faible/moyen – Calgary, Alberta
Le 4 février à 19 h 30, heure des Rocheuses	Revenus élevés – Calgary, Alberta
Le 6 février à 17 h, heure de l'Est	Décideurs de PME – Est du Canada

<sup>3</sup> Le projet était initialement conçu pour inclure trois groupes avec des décideurs de PME et trois avec des intermédiaires fiscaux. En raison de la confusion entourant les critères de présélection pour les intermédiaires fiscaux, les groupes intermédiaires fiscaux de l'Est et de l'Ouest du Canada comprenaient plutôt des décideurs de PME. Ainsi, un seul groupe au Québec a été mené auprès d'intermédiaires fiscaux.

Heure	Composition du groupe
Le 6 février à 19 h, heure de l'Est	Décideurs de PME – Est du Canada
Le 7 février à 18 h 30, heure de l'Est	Décideurs de PME – Ouest du Canada
Le 7 février à 20 h 30, heure de l'Est	Décideurs de PME – Ouest du Canada
Le 11 février à 17 h 30, heure de l'Est	Revenu faible/moyen – Montréal, Québec
Le 11 février à 19 h 30, heure de l'Est	Revenus élevés – Montréal, Québec
Le 12 février à 17 h 30, heure de l'Atlantique	Revenu faible/moyen – Halifax, Nouvelle-Écosse
Le 12 février à 19 h 30, heure de l'Atlantique	Revenus élevés – Halifax, Nouvelle-Écosse
Le 14 février à 17 h 30, heure de l'Est	Décideurs de PME – Québec
Le 14 février à 19 h 30, heure de l'Est	Intermédiaires fiscaux – Québec

Les séances en groupes ont duré environ 120 minutes, et elles étaient composées de sept à neuf participants (sur neuf personnes recrutées) pour chaque séance de la population générale et de six à sept participants (sur sept personnes recrutées) pour les groupes d'entreprises et d'intermédiaires fiscaux.

## Recrutement

L'Agence a élaboré des questions de recrutement, qui ont été examinées et révisées par Environics avant la mise au point. Les participants de la population générale ont été présélectionnés pour s'assurer qu'ils avaient été invités à la séance appropriée en fonction du revenu du ménage. Ces participants ont également été sélectionnés pour s'assurer que les groupes comprenaient un mélange de sexe, de niveaux d'éducation et d'âges, et qu'ils seraient à l'aise d'exprimer leurs opinions devant les autres. Le processus d'exclusion habituel était en place (c.-à-d. chercheurs en marketing, représentants des médias, employés du gouvernement fédéral et personnes ayant participé récemment à des groupes de discussion). Les participants aux groupes du grand public se sont vu offrir une rétribution de 100 \$ en guise de remerciement pour leur temps. Les décideurs de PME et les intermédiaires fiscaux se sont vu offrir un incitatif de 150 \$. Toutes les séances ont été enregistrées sur bande sonore ou vidéo afin d'être analysées subséquemment par l'équipe de recherche. Pendant le processus de recrutement et d'inscription aux séances, les participants devaient consentir à être enregistrés.

## Animation

Deux chercheurs principaux ont animé la totalité des séances, à savoir :

- Derek Leebosh a animé les séances en personne à Mississauga et à Calgary, ainsi que les séances téléphoniques dans l'Est et l'Ouest du Canada.
- Rick Nadeau a animé les séances en personne à Montréal et à Halifax ainsi que les séances téléphoniques au Québec.

Tout le travail de recherche qualitative a été réalisé dans le respect des normes professionnelles établies et de la législation applicable (*la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ou LPRPDE).

## **Énoncé des limites**

La recherche qualitative donne un aperçu de la diversité des opinions présentes au sein d'une population, plutôt que de la pondération de ces opinions, ce que mesurerait une étude quantitative. Les résultats de ce type de recherche devraient être considérés comme étant indicatifs plutôt que comme permettant l'extrapolation.

## Annexe B : Méthodologie quantitative

Environics a réalisé un sondage téléphonique auprès de 1 600 résidents adultes du Canada, du 23 janvier au 16 février 2019. Un sondage de cette ampleur produit des résultats pouvant être considérés comme étant exacts selon une marge d'erreur de  $\pm 2,4$  %, 19 fois sur 20. La marge d'erreur est plus élevée pour certains sous-groupes de la population.

De plus, Environics Research a réalisé un sondage en ligne auprès de 318 décideurs de PME et de 303 intermédiaires fiscaux, du 24 au 30 janvier 2019. Environics a obtenu l'échantillon d'entreprises auprès de notre partenaire de confiance, Dynata (antérieurement Research Now). Comme l'échantillon provenait d'un panel en ligne, il représente un échantillon non probabiliste et aucune marge d'erreur ne peut être appliquée aux résultats.

### Conception et sélection de l'échantillon

Le sondage téléphonique de la population générale a été réalisé auprès de Canadiens adultes (âgés d'au moins 18 ans) et appliquait une technique de sélection couramment utilisée dans l'industrie (l'anniversaire le plus récent) pour sélectionner les répondants. Des quotas normalisés ont été fixés pour l'âge et le sexe. Le sondage a été mené en utilisant à la fois le téléphone cellulaire (51 %) et des numéros de lignes fixes (49 %). L'échantillon a été stratifié par région afin de permettre une couverture significative des régions à faible densité démographique :

Région	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur*
Canada atlantique	175	$\pm 7,4$
Québec	375	$\pm 5,1$
Ontario	525	$\pm 4,3$
Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	127	$\pm 8,7$
Alberta	198	$\pm 7,0$
Colombie-Britannique et Yukon	200	$\pm 6,9$
CANADA	1 600	$\pm 2,45$

*\*Les marges d'erreur sont exprimées en pourcentage, selon un niveau de confiance de 95 %.*

L'échantillon des entreprises et des intermédiaires fiscaux a fixé des quotas régionaux pour chacun des deux types d'organisations. Les résultats du sondage en ligne ne sont pas pondérés.

Région	Intermédiaires fiscaux	Entreprises	Total
Canada atlantique	21	22	43
Québec	69	70	139
Ontario	103	114	217
Ouest canadien	101	109	210
Emplacement national/multiple	6	2	8
Non précisée	3	1	4
TOTAL	303	318	621

## Conception du questionnaire

Les questionnaires ont été conçus par l'Agence et ont incorporé des questions de suivi de sondages antérieurs. Environics a examiné les questionnaires pour s'assurer que la conception était appropriée et qu'elle respectait la longueur budgétisée. Les questionnaires de la population générale et des entreprises figurent à l'annexe E et H. Le sondage téléphonique durait en moyenne 14 minutes; le sondage d'entreprise en ligne durait en moyenne 14,5 minutes.

## Essai préliminaire

Pour le sondage auprès de la population générale, Environics a réalisé un premier essai préliminaire de 26 entrevues (12 en anglais, 14 en français) le 23 janvier et les enregistrements ont été vérifiés par le personnel d'Environics. Ces entrevues comprenaient des questions d'approfondissement standard d'essais préalables du gouvernement du Canada. Comme le sondage a été plus long que prévu, l'Agence a relevé un petit nombre de questions à supprimer, et ces changements ont été mis en œuvre avant le lancement complet du sondage. Les entrevues préalables à l'essai ont été conservées, car la suppression des questions n'a pas eu d'incidence importante sur les résultats.

Pour le sondage en ligne, un lancement progressif a été effectué le 24 janvier, avec un total de 91 entrevues terminées (67 en anglais, 24 en français). Ces entrevues comprenaient également des questions d'approfondissement standard d'essais préalables du gouvernement du Canada. Aucun problème n'a été relevé et le sondage s'est poursuivi le lendemain.

## Étude sur le terrain

Les entrevues téléphoniques ont été réalisées par Elemental Data Collection Inc. (Elemental DCI) au moyen d'une technologie d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO). Des superviseurs étaient présents sur place toutes les fois pour s'assurer de l'exactitude des entrevues et de l'enregistrement des réponses. Un minimum de 10 % du travail de chaque intervieweur était discrètement surveillé aux fins de contrôle de la qualité, conformément aux normes de l'industrie et du gouvernement.

Des analystes de données ont programmé le questionnaire pour l'adapter à la technologie d'ITAO, puis ils l'ont testé de façon exhaustive pour confirmer l'exactitude de sa configuration et de sa collecte de données. Cette validation a permis de garantir que le processus d'entrée de données était conforme à la logique de base du sondage. Le système d'ITAO prend en charge la composition des numéros de l'échantillon, la gestion des quotas et la réalisation du questionnaire (instructions « passez à », embranchements et valeurs admissibles). Il garantit

également que des rappels sont réalisés en temps opportun. Aucun numéro n'est composé plus d'une fois au cours d'une période de deux heures. Les rappels sont réalisés à différents jours de la semaine et à différentes heures de la journée (p. ex., matinée, après-midi). Ce système permet de garantir que toutes les entrevues prévues sont réalisées, ce qui maximise le taux de réponse et la représentativité de l'échantillon. Jusqu'à huit rappels ont été effectués pour joindre chaque ménage sélectionné pour l'échantillon.

Le sondage en ligne a été réalisé par Environics et hébergé sur des serveurs canadiens.

## Contrôle de la qualité

Tout le travail de recherche a été réalisé conformément aux normes de recherche sur l'opinion publique établies par le gouvernement fédéral, ainsi qu'à la législation fédérale applicable (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*).

## Résultats

Le taux de réponse au sondage téléphonique auprès de la population générale était de 4 %. Ce total correspond au nombre de participants répondants (ceux ayant réalisé une entrevue plus ceux disqualifiés en raison d'exigences du sondage ou de non-respect des quotas), divisé par les appels non résolus (p. ex., ligne occupée, pas de réponse), plus les ménages ou particuliers non répondants (p. ex., refus, barrière linguistique, rappels manqués), plus les participants répondants  $[R \div (NR + P + R)]$ . Le tableau qui suit présente la disposition de toutes les personnes contactées.

### Résultats

	TOTAL	Ligne fixe	Cellulaire
Nombre total de tentatives d'appel	86 131	20 902	65 229
Hors de portée – non valide	45 832	6 981	38 851
Non résolus (NR)	21 051	4 811	16 240
<i>Pas de réponse/répondeur</i>	21 051	4 811	16 240
Dans la portée – sans réponse (P)	3 244	1 151	2 093
<i>Barrière linguistique</i>	434	174	260
<i>Impossibilité de répondre au sondage (malade/décédé)</i>	129	94	35
<i>Rappel (répondant non disponible)</i>	2 681	883	1 798
Total de personnes sollicitées	16 004	7 959	8 045
<i>Refus</i>	14 035	6 950	7 085
<i>Mis fin à l'appel</i>	261	164	97
Dans la portée – unités répondantes (R)	1 708	845	863
<i>Entrevue réalisée</i>	1 600	790	810
<i>Disqualifié – quota respecté</i>	37	33	4
<i>Disqualifié – âge</i>	71	22	49
Taux de refus	89 %	89 %	89 %
Taux de réponse	4 %	6 %	3 %
Incidence	94 %	93 %	94 %
Longueur du sondage (minutes)	14	13	15

Le taux de participation au sondage en ligne auprès des entreprises et des intermédiaires fiscaux était de 24 %. Les résultats sont présentés dans le tableau suivant :

#### Disposition des contacts

Disposition	N
Nombre total d'invitations (c)	5 765
Nombre total de questionnaires remplis (d)	621
Nombre d'abandons admissibles (e)	127
Nombre de questionnaires rejetés (f)	547
Nombre de questionnaires n'ayant pas été remplis (g)	4 243
Quota atteint (h)	227
Taux de contact = (d + e + f + h) ÷ c	26 %
Taux de participation = (d + f + h) ÷ c	24 %

#### Analyse des biais de non-réponse

Le tableau ci-dessous présente un profil de l'échantillon final par opposition à la population réelle du Canada (données du Recensement de 2016). Comme c'est le cas pour la plupart des sondages téléphoniques, la proportion de personnes âgées de 55 ans et plus interviewées est plus élevée que dans la population; cela a été corrigé par la pondération selon l'âge. L'échantillon définitif sous-représentait quelque peu les personnes qui ont suivi la totalité de leurs études secondaires ou moins, ce qui est une tendance typique (p. ex., les personnes plus âgées et celles ayant plus d'éducation sont plus susceptibles de répondre aux sondages téléphoniques).

#### Profil de l'échantillon

Sous-groupe	Échantillon*	Canada (Recensement de 2016)
<b>Sexe (18 ans et plus)</b>	%	%
Homme	51	49
Femme	49	52
<b>Âge</b>	%	%
De 18 à 34 ans	19	27
De 35 à 54 ans	30	34
55 ans et plus	51	39
<b>Niveau d'études<sup>α</sup></b>	%	%
Diplôme d'études secondaires ou moins	28	35
Diplôme d'une école de métiers/d'études collégiales/d'études postsecondaires (sauf diplôme universitaire)	39	36
Diplôme universitaire	33	29

\* Ces données non pondérées correspondent au pourcentage de personnes ayant répondu à chaque question démographique.

<sup>α</sup> Les catégories du Recensement lui-même diffèrent de celles utilisées pour le présent sondage et ont été recalculées en conséquence.

Les chiffres de Statistique Canada sur le niveau d'éducation concernent les Canadiens âgés de 25 à 64 ans.

## **Annexe C : Questionnaire de recrutement – Population générale**

## Questionnaire de recrutement

### Gen Pop Recherche d'entreprise annuelle de 2018 – population générale

Questionnaire n° \_\_\_\_\_

Date du dernier groupe \_\_\_\_\_

Nombre de groupes antérieurs \_\_\_\_\_

<p><b>Montréal, QC (en français)</b>                  Lundi, 11 février (2019)                  Groupe 1 : Ménages à revenu bas/moyen @ 17 h 30 100 \$                  Groupe 2 : Ménages à revenu élevé @ 19 h 30 100 \$                  CRC Research, 1610 rue Ste-Catherine Ouest T: (514) 932-7511</p>	<p>Recrutez : 9 personnes par groupe pour que 8 à 9 d'entre elles se présentent</p> <p style="text-align: center;"><b>Définitions :</b></p> <p><b>Revenu bas/moyen :</b>                  Si un seul adulte dans le ménage : revenu &lt;75 000 \$.                  Si plusieurs adultes dans le ménage : revenu &lt;100 000 \$</p> <p><b>Revenu élevé :</b>                  Si un seul adulte dans le ménage : revenu supérieur ou égal à 75 000 \$. Si plusieurs adultes dans le ménage : revenu supérieur ou égal à 100 000 \$</p>
<p>Nom du répondant : _____</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (maison)</p> <p>N° de téléphone du répondant : _____ (travail)</p> <p>Courriel du répondant : _____ envoyé?</p> <p>ou</p> <p>Respondent's e-mail : _____ sent?</p> <p>Source de l'échantillon : (encerclez)</p> <p style="text-align: center;">panel      aléatoire      client      référence</p>	<p>Intervieweur : _____</p> <p>Date : _____</p> <p>Validé : _____</p> <p>Fichiers centraux : _____</p> <p>Listes : _____</p> <p>Quotas : _____</p>

Bonjour, je m'appelle (NOM) et je vous téléphone de [NOM], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays.

**EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION.** Environ huit à neuf personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 100 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes.

Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

Oui CONTINUEZ

Non DEMANDEZ SI UNE AUTRE PERSONNE DU MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉE. SI NON, REMERCIEZ ET TERMINEZ.

[SI LA PERSONNE NE PARLE PAS LE FRANÇAIS, EXPLIQUEZ QUE LA DISCUSSION SE DÉROULERA EN FRANÇAIS. DES DISCUSSIONS EN ANGLAIS SONT ORGANISÉES AILLEURS DANS LE PAYS. REMERCIEZ ET TERMINEZ.]

Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier qui que ce soit.

**[LIRE SI NÉCESSAIRE :]** Vous pouvez communiquer avec [NOM] d'Environics, la firme de recherche qui a été embauchée pour mener ce projet, afin de vérifier la légitimité de cette recherche et/ou poser toutes questions. Le numéro de téléphone est le [NUMÉRO].

**LISEZ À TOUS :** « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation ou de contrôle de la qualité. »

**CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :**

- Pour s'assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s'assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l'appel est enregistré, l'enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l'intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l'entrevue. S'ils étaient absents au moment de l'entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l'enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation.

**S1) Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage, travaillez ou avez déjà travaillé : [LIRE LA LISTE]**

Type	Oui	Non
Pour une firme de recherche marketing	1	2
Pour un magazine ou un journal	1	2
Pour une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Pour une firme de relations publiques	1	2
Pour le gouvernement fédéral ou provincial	1	2
Pour une agence de publicité ou de graphisme	1	2
Pour une entreprise de préparation de déclarations de revenus de particuliers ou d'entreprises, telle H&R Block	1	2
Pour une firme de comptabilité	1	2

**SI « OUI » À L'UNE DE CES OPTIONS, REMERCIEZ ET TERMINEZ. PAR CONTRE, SI « OUI » À ENTREPRISE DE PRÉPARATION DE DÉCLARATIONS OU FIRME DE COMPTABILITÉ, ESSAYEZ DE RECRUTER POUR LES GROUPES DE DISCUSSION COMPOSÉS DE PME OU D'INTERMÉDIAIRES FISCAUX.**

**S2) Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne), âgé(e) d'au moins 20 ans, qui réside habituellement dans la grande région de [MONTRÉAL]?**

Oui	1	<b>CONTINUEZ</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**S3) Depuis combien de temps vivez-vous dans la grande région de [MONTRÉAL]? \_\_\_\_\_**

**TERMINEZ SI MOINS DE 2 ANS**

**S4) Êtes-vous le chef ou l'un des chefs de votre ménage?**

Oui	1	<b>CONTINUEZ</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**S5) Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion, à une entrevue en profondeur ou à un sondage pour lequel ou laquelle vous avez été recruté(e) à l'avance et vous avez reçu une somme d'argent?**

Oui	1	<b>MAX 3 PAR GROUPE. CONTINUEZ À S6</b>
Non	2	<b>PASSEZ À Q1</b>

**S6) À quand remonte votre dernière participation à une entrevue ou à un groupe de discussion?**

Il y a 6 mois ou moins	1	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>
Il y a plus de 6 mois	2	<b>CONTINUEZ</b>

**S7) Au cours des 5 dernières années, à combien de groupes de discussion ou d'entrevues en profondeur avez-vous participé?**

Moins de 5	1	<b>CONTINUEZ</b>
5 ou plus	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**S8) De quels sujets avez-vous déjà discuté?**

**(SI LIÉ À LA FISCALITÉ, REMERCIEZ ET TERMINEZ)**

---

**POSEZ À TOUS**

**Q1) Pouvez-vous me dire à quel groupe d'âge vous appartenez? Avez-vous...?**

**BONNE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE**

Moins de 20 ans	0	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>
De 20 à 24 ans	1	
De 25 à 34 ans	2	
De 35 à 44 ans	3	
De 45 à 54 ans	4	
De 55 à 64 ans	5	
De 65 à 74 ans	6	
75 ans et plus	7	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>
Refuse	9	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**Q2) Quelle est votre situation d'emploi actuelle?**

Travailleur(euse) à temps plein	1	
Travailleur(euse) à temps partiel	2	
Travailleur(euse) autonome	3	
Retraité(e)	4	
Sans emploi à l'heure actuelle	5	<b>5 OU 6 PASSEZ À Q4 – MAX 3 PAR GROUPE</b>
Étudiant(e)	6	
Autre	7	
NSP/REFUSE	99	

**Q3) Dans quel secteur d'activité travaillez-vous? BONNE DIVERSITÉ.**

**NE PAS LIRE LA LISTE**

Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	2
Construction	3
Fabrication	4
Commerce de gros	5
Commerce de détail	6
Transport et entreposage	7
Industrie de l'information et industrie culturelle	8
Finance et assurances	9
Services immobiliers et services de location et de location à bail	10
Services professionnels, scientifiques et techniques	11
Gestion de sociétés et d'entreprises	12
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	13
Services d'enseignement	14
Services publics	15
Soins de santé et assistance sociale	16
Arts, spectacles et loisirs	17
Hébergement et services de restauration	18
Administrations publiques	19
Autres services (Veuillez préciser)	99

**Q4) En vous incluant, combien de personnes de plus de 18 ans composent votre ménage?**

Une	1	<b>POSEZ 5A</b>
Plus d'une	2	<b>PASSEZ À 5B</b>

**Q5a) [SI Q4=1, POSEZ] Laquelle des catégories suivantes correspond le mieux à votre revenu personnel annuel total avant impôts pour 2017? LIRE**

Moins de 20 000 \$	1	
De 20 000 \$ à 34 999 \$	2	
De 35 000 \$ à 44 999 \$	3	
De 45 000 \$ à 59 999 \$	4	
De 60 000 \$ à 74 999 \$	5	
De 75 000 \$ à 99 999 \$	6	
\$100,000 or more	7	
Refuse	9	<b>REMERCIEZ ET TERMINATEZ</b>

**Moins de 75 000 \$ (Codes 1 à 5) : Se qualifie pour premier groupe**  
**75 000 \$ ou plus (Codes 6 et 7) : Se qualifie pour deuxième groupe À MOINS QUE SITUATION D'EMPLOI = ÉTUDIANT(E). ALORS PLACEZ DANS PREMIER GROUPE.**

**Q5b) [SI Q4=2, POSEZ] Laquelle des catégories suivantes correspond le mieux au revenu annuel total de tous les membres de votre foyer avant impôts pour 2017? LIRE**

Moins de 20 000 \$	1	
De 20 000 \$ à 34 999 \$	2	
De 35 000 \$ à 44 999 \$	3	
De 45 000 \$ à 59 999 \$	4	
De 60 000 \$ à 74 999 \$	5	
De 75 000 \$ à 99 999 \$	6	
\$100,000 or more	7	
Refuse	9	<b>REMERCIEZ ET TERMINATEZ</b>

**Moins de 100 000 \$ (Codes 1 à 6) : Se qualifie pour premier groupe**  
**100 000 \$ ou plus (Code 7) : Se qualifie pour deuxième groupe À MOINS QUE SITUATION D'EMPLOI = ÉTUDIANT(E). ALORS PLACEZ DANS PREMIER GROUPE.**

**Q6) Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?**

**BONNE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE**

Études secondaires non terminées	1
Études secondaires terminées	2
Études collégiales ou universitaires non terminées	3
Études collégiales ou universitaires terminées	4
REFUSE/NSP	9

**Q7) NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE / RÉPARTITION 50-50**

Homme	1
Femme	2

**Q8) Quelle est votre origine ethnique**

À MONTRÉAL : Recrutez au moins deux personnes par groupe d'origine non-européenne ou autres minorités visibles (c'est-à-dire, Chinoise ou Sud-asiatique, mais pourrait inclure aussi des personnes autochtones ou Canadiens d'origine africaine).

**Invitation**

**Q9) Excellent, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion le (DATE À HEURE)? La séance durera environ 2 heures.**

Oui	1	<b>CONTINUEZ</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>
NSP (ne lisez pas)	3	<b>A FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL</b>

**Q10) Nous demandons aux participants des groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et de verbaliser leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer votre opinion (AU BESOIN : en français/anglais) devant d'autres personnes? Êtes-vous...? (lisez la liste)**

Très à l'aise	1	<b>MINIMUM 5 PAR GROUPE</b>
Plutôt à l'aise	2	
À l'aise	3	
Pas tellement à l'aise	4	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>
Très mal à l'aise	5	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**Q11) Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d'examiner des images ou d'écrire des choses pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?**

Oui	1	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>
Non	2	<b>CONTINUEZ</b>
Ne sait pas	3	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**METTRE FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON D'INCAPACITÉ À COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU À PARTICIPER À LA DISCUSSION D'UNE QUELCONQUE FAÇON, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏE, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL.**

**METTRE AUSSI FIN À L'APPEL SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA CAPACITÉ DES PARTICIPANTS À SE FAIRE COMPRENDRE DANS LA LANGUE UTILISÉE PENDANT LA SÉANCE.**

**Q12) Comme je l'ai mentionné plus tôt, le groupe de discussion aura lieu en soirée le [Jour Date Mois @ Heure] et durera 2 heures. Les participants recevront une prime de 100 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Accepteriez-vous d'y participer?**

Oui	1	<b>CONTINUEZ</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**Montréal, QC (en français)**

19 novembre 2018

Groupe 1 : Ménages à revenu bas/moyen	@ 17 h 30	100 \$
Groupe 2 : Ménages à revenu élevé	@ 19 h 30	100 \$

**Q13) Il se peut que certaines personnes du gouvernement du Canada impliquées dans ce projet observent la discussion. Cependant, ils ne prendront aucune part à la discussion et votre nom ne sera pas divulgué. Est-ce acceptable pour vous?**

Oui	1	CONTINUEZ
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ

**Q14) La discussion sera enregistrée sur bande audio. Ces enregistrements aident à analyser les résultats et à rédiger le rapport. Votre nom n'apparaîtra pas dans le rapport de l'étude. Est-ce acceptable pour vous?**

Oui	1	CONTINUEZ
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ

Parfait! Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l'adresse de l'endroit où se tiendra le groupe de discussion? Il aura lieu à : **[INSÉREZ L'ADRESSE]**

Nous vous demandons d'arriver quinze minutes avant l'heure prévue pour vous permettre de stationner votre voiture, de trouver l'endroit et de vous présenter. On vous demandera de vous identifier avant la tenue de la séance. Par conséquent, assurez-vous d'avoir une pièce d'identité (par exemple, un permis de conduire). De plus, si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas participer, veuillez nous en aviser le plus rapidement possible pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au **[NUMÉRO]**. Demandez à parler à **[NOM]**. Quelqu'un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou pour vous informer si des changements survenaient, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LISEZ LES COORDONNÉES QUE NOUS AVONS ET MODIFIEZ AU BESOIN.]**

Prénom \_\_\_\_\_  
Nom de famille \_\_\_\_\_  
Courriel \_\_\_\_\_  
N° de téléphone le jour \_\_\_\_\_  
N° de téléphone le soir \_\_\_\_\_

**Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la loi sur le respect de la vie privée et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour le contacter afin de confirmer sa participation et pour l'informer de tout changement concernant l'entrevue. S'il refuse toujours, REMERCIEZ ET TERMINEZ.**

## **Annexe D : Guide de discussion – Population générale**

## Recherche d'entreprise annuelle de 2018 Guide de discussion – Population générale

### Introduction à la procédure [10 minutes]

- Bienvenue au groupe de discussion. Nous menons ce projet de recherche pour le gouvernement du Canada, mais je travaille pour Environics Research, une société de recherche sur l'opinion publique.
- Nous voulons entendre vos opinions. Sentez-vous libre d'être d'accord ou non. Vous n'avez pas à m'adresser tous vos commentaires; vous pouvez aussi échanger des idées et des opinions les uns avec les autres.
- Certains observateurs assistent à la séance de l'autre côté du miroir sans tain; ils font partie de l'équipe de recherche. Nous filmons également cette séance pour m'aider à rédiger mon rapport. La vidéo sera seulement utilisée à l'interne pour analyser la recherche et ne sera pas remise à d'autres personnes.
- Il se peut également que je prenne quelques notes au cours de la discussion pour me souvenir de certains détails. Tout ce que vous dites ici demeurera anonyme et tout commentaire que vous faites ne sera pas lié à votre nom dans les rapports rédigés dans le cadre du projet. Votre participation à cette recherche n'aura aucune incidence sur les interactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada.
- La séance devrait durer environ deux heures. L'hôte/hôtesse vous versera votre prime de participation à la fin de la séance. Veuillez vous assurer que vos téléphones cellulaires sont éteints.
- Faisons un tour de table pour que chacun de vous se présente au groupe. Dites-nous votre prénom et parlez un peu de vous, par exemple du type de travail que vous faites si vous travaillez à l'extérieur de la maison et des personnes qui habitent avec vous dans votre maison.

### Impressions à l'égard de l'Agence [20 minutes]

Ce soir, nous allons discuter de l'Agence du revenu du Canada. Tout d'abord, d'après ce que vous savez, que fait l'Agence exactement? Quelles sont ses fonctions?

*« L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme d'allocation canadienne pour enfants. »*

Et quelles sont vos impressions globales à l'égard de l'ARC, c'est-à-dire l'agence chargée de l'administration du régime fiscal du Canada?

**SONDER :** Qu'est-ce que l'Agence fait bien?

Qu'est-ce que l'Agence peut améliorer?

L'Agence s'est-elle améliorée quant à certains aspects au cours des dernières années? Lesquels?

Je vais vous donner un court exercice à faire. Je veux que vous l'effectuiez en silence, puis nous aurons l'occasion d'en discuter. [DISTRIBUEZ LE DOCUMENT N° 1 ET FOURNISSEZ DES INSTRUCTIONS]. Comme vous pouvez le constater, l'exercice énumère six différents attributs, puis vous demande de classer chacun d'eux (n° 1, n° 2, n° 3, etc.) selon leur importance pour trois voies de service (faire affaire avec l'Agence par téléphone, consulter le site Web de l'Agence et recevoir une correspondance écrite de l'Agence ou lui en envoyer).

- *Vitesse*
- *Convivialité*
- *Digne de confiance*
- *Empathie*
- *Fiabilité*
- *Valeur*

Quels sont les attributs les plus importants pour chaque voie de service? [téléphone, Web, correspondance]? Pourquoi sont-ils plus importants que les autres? Quels attributs viennent ensuite?

Quels sont les attributs qui viennent en dernier? Pourquoi sont-ils moins importants pour vous?

Maintenant, si nous devons résumer, quels sont les trois aspects sur lesquels l'Agence devrait se concentrer? Avons-nous un consensus ou non? Les trois principaux aspects sont-ils différents selon les voies de service?

### **3.0 Comportements actuels en matière de production de déclarations de revenus [25 minutes]**

Prenons quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus. La plupart des gens n'aiment pas faire leur déclaration de revenus, mais j'aimerais en savoir un peu plus au sujet du processus que vous suivez chaque année lorsque vous faites votre déclaration de revenus.

Tout d'abord, j'aimerais faire un exercice. [DISTRIBUEZ LE DOCUMENT N° 2] Supposons que vous êtes cette personne et que vous vous préparez à produire votre déclaration de revenus. J'aimerais que vous écriviez dans la bulle de pensée ce qui se passe dans votre tête à ce moment précis. Prenez le temps de réfléchir. Imaginez que vous êtes sur le point d'entamer la préparation de votre déclaration de revenus (où vous êtes, ce que vous faites, ce que vous pensez, ce que vous ressentez, etc.). Nous ferons l'exercice en silence. Je sais que certaines personnes pourraient être tentées d'écrire un seul mot comme « ugh », mais j'aimerais que vous écriviez une idée complète.

Faisons un tour de table pour voir ce que vous avez écrit. [POUR CHAQUE PARTICIPANT, ESSAYEZ DE COMPRENDRE CE QUI LE POUSSE À SE SENTIR AINSI (LES ASPECTS POSITIFS ET NÉGATIFS)]

Y a-t-il quelque chose que l'Agence pourrait faire pour atténuer une partie des pensées et des sentiments négatifs que vous avez notés?

Parlons maintenant de la façon dont vous produisez votre déclaration de revenus. Pouvez-vous me dire si vous préparez habituellement votre déclaration de revenus par vous-même ou si vous demandez à quelqu'un de le faire pour vous?

**SI QUELQU'UN LE FAIT POUR VOUS :** Qui le fait pour vous? Pourquoi lui demandez-vous de le faire?

De quelle façon remplissez-vous et produisez-vous habituellement votre déclaration de revenus? Le faites-vous en format papier ou électronique? Pourquoi/Pourquoi pas?

Que pensez-vous du processus? Devez-vous habituellement rassembler beaucoup de renseignements, ou y a-t-il relativement peu d'éléments que vous devez recueillir et rassembler? Combien de temps vous faut-il habituellement pour produire votre déclaration de revenus?

Est-ce que vous produisez habituellement votre déclaration à temps ou si vous la produisez en retard? Pourquoi en est-ce ainsi?

Trouvez-vous qu'au cours des dernières années, le niveau de difficulté du processus est plus élevé, moins élevé ou le même? Pourquoi?

#### *Effectuer des paiements à l'ARC*

Combien de fois avez-vous dû effectuer un paiement pour votre impôt sur le revenu?

Lorsque vous avez dû faire un paiement à l'Agence pour vos impôts, comment l'avez-vous fait (chèque envoyé par la poste; services bancaires en ligne; service Mon paiement au moyen de Visa Débit, de MasterCard Débit ou d'Interac en ligne; débit préautorisé; carte de crédit ou PayPal; en personne à une institution financière ou à un comptoir de Postes Canada)?

**SONDER** : Dans quelle mesure est-il facile/difficile de faire des paiements?

Qu'est-ce que vous aimez/Qu'est-ce que vous n'aimez pas des différents modes/systèmes de paiement?

Maintenant, si vous souhaitez obtenir des renseignements au sujet de la production de votre déclaration de revenus, où chercheriez-vous en premier (en ligne, appel à l'Agence, discussion avec un comptable ou un préparateur de déclarations de revenus, etc.)? Pourquoi procéderiez-vous de cette manière?

#### **4.0 Site Web et services en ligne [20 minutes]**

Maintenant, parlons du site Web de l'Agence. Certains d'entre vous ont-ils récemment visité le site Web de l'Agence?

Comme vous le saviez peut-être, le contenu du site Web de l'Agence a été transféré au site Canada.ca il y a un peu plus d'un an. Vous pouvez maintenant trouver des renseignements fiscaux sous un onglet précis. L'un d'entre vous a-t-il remarqué ce changement?

**SI VOUS AVEZ VISITÉ LE SITE WEB DE L'AGENCE** : Que cherchiez-vous? Avez-vous trouvé ce dont vous aviez besoin? Avez-vous eu de la facilité à trouver ce que vous cherchiez?

Les renseignements étaient-ils clairs et faciles à comprendre?

Les renseignements étaient-ils à jour?

Avez-vous déjà entendu parler de Mon dossier? Si oui, l'avez-vous configuré? Qui utilise Mon dossier et à quelle fin? Quelle a été votre expérience à cet égard?

Certains d'entre vous m'ont dit il y a quelques minutes que vous produisez votre déclaration en ligne. J'aimerais prendre un moment pour explorer certains des services en ligne de l'Agence. Quels services en ligne avez-vous utilisés?

**SONDER :**

- Application mobile MonARC ou MesPrestations
- Soumettre un document
- Préremplir ma déclaration
- Courrier en ligne.
- ReTRANSMETTRE
- Calculateur de prestations pour enfants et familles

Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services en ligne de l'Agence? Pouvez-vous penser à des éléments qui fonctionnent bien ou qui pourraient être améliorés?

Dans l'ensemble, les outils en ligne ont-ils simplifié le processus? L'Agence devrait-elle mettre en place plus ou moins de services en ligne à l'avenir? Comme quoi?

**5.0 Service de l'Agence [40 minutes]**

Maintenant, j'aimerais discuter plus en détail du service offert par l'Agence. L'un d'entre vous a-t-il communiqué avec l'Agence au cours des deux dernières années? [À MAIN LEVÉE]

Comment avez-vous communiqué avec l'ARC? L'avez-vous fait par téléphone, par télécopieur, par la poste, en visitant le site Web, par l'intermédiaire de médias sociaux, en utilisant le service Mon dossier, etc.?

Sans trop entrer dans les détails, pourquoi avez-vous dû communiquer avec l'Agence?

**SONDER :** Était-ce pour obtenir des renseignements généraux? Désiriez-vous des précisions sur des renseignements que vous avait envoyés l'Agence? Pour d'autres raisons?

L'un d'entre vous a-t-il utilisé le service téléphonique automatisé de l'Agence?

**SI OUI :** À quelle fin? Comment décririez-vous votre expérience?

**SI NON :** Le service téléphonique automatisé permet à un appelant d'obtenir des réponses rapides aux questions d'ordre général sans avoir à attendre pour parler à un agent. Ce service est entièrement automatisé et vous naviguez dans le système en appuyant sur les touches de votre téléphone. Envisageriez-vous d'utiliser le service téléphonique automatisé? Pourquoi ou pourquoi pas?

Qu'aimeriez-vous pouvoir faire au moyen du service téléphonique automatisé?

Si quelque chose peut être effectué en ligne dans Mon dossier, doit-il également pouvoir être fait par l'intermédiaire du service téléphonique automatisé? Pourquoi dites-vous cela?

Certaines personnes choisissent d'appeler l'Agence lorsqu'elles ont une question, alors que d'autres peuvent choisir de chercher d'abord la réponse en ligne.

Pour quelle raison appelleriez-vous personnellement l'Agence? Pour quelle raison effectueriez-vous une recherche en ligne plutôt que d'appeler un agent de l'Agence?

De quelle autre façon l'Agence pourrait-elle fournir ses services et ses communications afin de réduire la nécessité pour vous ou d'autres Canadiens de téléphoner?

Sur la feuille de papier devant vous, j'aimerais que vous écriviez un mot ou deux décrivant le mieux votre dernière interaction avec l'Agence. Faisons cela en silence. Ensuite, nous pourrions faire un tour de table pour voir ce que tout le monde a écrit.

Qu'est-ce que chacun de vous a écrit? Pourquoi avez-vous dit cela ou pourquoi aviez-vous cette impression?

Diriez-vous qu'il s'agit d'une interaction typique avec l'Agence? Pourquoi ou pourquoi pas?

Le service répond-il aux attentes, voire les dépasse, en ce qui a trait :

- au temps d'attente?
- aux connaissances et à la compréhension des employés quant au problème?
- à la facilité de comprendre les renseignements que les employés vous ont fournis?
- à l'uniformité des renseignements fournis?
- à la résolution?

Quelles sont vos attentes à l'égard de l'Agence en ce qui concerne le service? Avez-vous des attentes élevées, des attentes faibles ou aucune attente? Pourquoi dites-vous cela?

Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin de cette interaction? Avez-vous eu à appeler plus d'une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin? Si oui, pourquoi? Comment vous êtes-vous senti?

Avez-vous pensé qu'il était acceptable d'avoir à appeler plus d'une fois?

Avez-vous éprouvé des difficultés? Si oui, ont-elles été réglées?

Quelles sont vos impressions à l'égard du personnel de l'Agence en ce qui a trait au service à la clientèle?

**SONDER :** Avez-vous l'impression que le service à la clientèle de l'Agence s'améliore, se dégrade ou reste à peu près le même? (S'il y a des améliorations à apporter) Sur quoi l'Agence devrait-elle se concentrer pour améliorer l'expérience client?

Pensez-vous qu'il serait utile de prolonger les heures d'ouverture des centres d'appels? Quelles seraient les heures d'ouverture optimales? De 8 h à 19 h? De 8 h à 20 h?

L'Agence envisage d'utiliser un NIP pour valider l'identité d'un appelant plutôt que de lui demander des renseignements précis liés à une déclaration de revenus précédente (AU BESOIN : à l'heure actuelle, les appelants sont invités à répondre à des questions précises, comme le numéro d'assurance sociale, la date de naissance, le montant inscrit à une ligne d'une déclaration de revenus précédente, etc.). Que pensez-vous de cette approche

pour l'authentification des appelants? Si vous avez déjà obtenu un NIP, seriez-vous disposé à répondre à des questions supplémentaires, comme votre nom, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale?

Des projets de recherche antérieurs ont démontré que les Canadiens veulent que l'Agence travaille plus fort pour les aider à trouver réponse à leurs questions sur l'impôt ou les prestations. Qu'est-ce que cela signifie pour vous « travailler fort pour aider les Canadiens à trouver réponse à leurs questions sur l'impôt ou les prestations »?

Comment l'Agence peut-elle démontrer qu'elle travaille fort pour aider les Canadiens? Qu'est-ce que l'ARC peut améliorer?

Nous avons aussi entendu dire que les Canadiens veulent que l'Agence soit plus efficace. Qu'est-ce que cela signifie pour vous? Comment l'Agence peut-elle démontrer que ses activités sont efficaces? Comment l'Agence peut-elle s'améliorer à cet égard?

Qu'en est-il de la confiance à l'égard de l'Agence? Comment l'Agence peut-elle gagner la confiance des Canadiens?

**Conclusion [5 minutes]**

[LE MODÉRATEUR VISITERA LA SALLE D'OBSERVATION POUR S'ASSURER QU'IL N'Y A PAS D'AUTRES QUESTIONS.]

Nous avons couvert de nombreux sujets ce soir et j'apprécie réellement le temps et l'énergie que vous avez mis pour venir nous rencontrer et donner votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.

En conclusion, j'aimerais vous demander si vous avez d'autres commentaires à formuler à l'Agence du revenu du Canada (ARC).

N'oubliez pas d'aller voir notre hôte/hôtesse lorsque vous quittez la salle. Il/elle a une enveloppe pour vous. [POUR LE PREMIER GROUPE :] Il y a un autre groupe de participants qui attend pour entrer. Veuillez ne pas discuter de ce que nous avons fait devant eux. N'oubliez pas de prendre tous vos effets personnels et d'ôter votre porte-nom.

**Merci de votre participation!**

## **Annexe E : Questionnaire de sondage – Population générale**

**Agence du revenu du Canada**  
**Recherche d'entreprise annuelle de 2018**  
**Questionnaire destiné au grand public – Version intégrale**

**Introduction**

Bonjour / Hello (pause). Le gouvernement du Canada mène un sondage téléphonique sur des questions d'actualité qui intéressent les Canadiens. Voulez-vous que je continue en français ou en anglais? (**SI NÉCESSAIRE** : Thank you. Someone will call you back soon to conduct the survey in English.)

Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour [FOURNISSEUR], la firme engagée pour effectuer ce sondage. Le sondage prend environ 15 minutes et il est entièrement confidentiel. Votre participation est volontaire et vos réponses demeureront anonymes. À tout moment, vous êtes libre de choisir de ne pas répondre à l'une des questions du sondage. Puis-je continuer?

**SI NÉCESSAIRE** : La participation à ce sondage est volontaire et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada. Cet appel peut être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité seulement. Les renseignements fournis seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

**SI NÉCESSAIRE** : Si vous avez des questions au sujet de ce sondage ou si vous souhaitez vérifier la légitimité de cette recherche, vous pouvez communiquer avec [NOM] au [NUMÉRO DE TÉLÉPHONE].

**POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE FIXE : S1**

**S1. Pourrais-je parler à la personne dans votre ménage qui est âgée de 18 ans ou plus et qui a été la dernière à célébrer son anniversaire? Serait-ce vous?**

Oui	CONTINUEZ
Non	DEMANDEZ À PARLER À UNE PERSONNE QUI RÉPOND AU CRITÈRE
REFUS	REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL

**POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE :**

**S1B. Êtes-vous âgé d'au moins 18 ans?**

Oui	CONTINUEZ
Non	REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL
REFUS	REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL

**S2. Votre participation au sondage est volontaire, mais elle serait d'une grande utilité. Seriez-vous disponible pour prendre part à ce sondage? Nous pouvons le faire dès maintenant ou à un moment plus propice pour vous.**

OUI, MAINTENANT

OUI, MAIS À UN AUTRE MOMENT

REFUS

CONTINUEZ

PRÉCISEZ LA DATE/L'HEURE

REMERCIEZ ET METTEZ FIN À L'APPEL

**S'IL S'AGIT D'UN ÉCHANTILLON D'UTILISATEURS DE TÉLÉPHONES CELLULAIRES,  
POSEZ LES QUESTIONS S3 ET S3a :**

**S3. Pouvez-vous parler en toute sécurité (p. ex., vous n'êtes pas au volant d'un véhicule)?**

Oui CONTINUEZ

Non REPORTEZ

**S3a. À la maison, avez-vous une ligne téléphonique traditionnelle en plus d'un téléphone cellulaire?**

Oui CONTINUEZ

Non CONTINUEZ

**S4. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous?**

Colombie-Britannique

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Québec

Nouveau-Brunswick

Nouvelle-Écosse

Île-du-Prince-Édouard

Terre-Neuve-et-Labrador

Yukon

Territoires du Nord-Ouest

Nunavut

## B. Perceptions générales de l'ARC

**B1. L'Agence du revenu du Canada est l'organisme du gouvernement fédéral responsable, entre autres :**

**[MANITOBA, SASKATCHEWAN, ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, YUKON, TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET NUNAVUT :** du recouvrement de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS (ou la taxe sur les produits et services) et du Programme d'allocation canadienne pour enfants]

**[QUÉBEC SEULEMENT :** du recouvrement de l'impôt fédéral sur le revenu et du Programme d'allocation canadienne pour enfants.]

**[DANS LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET L'ONTARIO :** du recouvrement de l'impôt fédéral sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH et du Programme d'allocation canadienne pour enfants]

**LISEZ :** Tout au long du sondage, l'Agence du revenu du Canada sera désignée par « l'Agence ».

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

00 – Affreux

JUSQU'À

10 – Excellent

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/a refusé de répondre – PASSEZ À LA QUESTION B3

**B2. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'Agence en donnant une cote de (RÉPONSE DE LA B1) sur 10? INSISTEZ : Y a-t-il d'autres raisons? (ENREGISTREZ LA RÉPONSE, ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE)**

98 – Précisez la réponse

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**B3. 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 ». [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS. RELISEZ L'ÉCHELLE AU BESOIN]**

**(SI ON LE DEMANDE : On vous demande votre opinion selon vos impressions de l'Agence du revenu du Canada basées sur votre expérience personnelle ou sur ce que vous avez vu, lu ou entendu.)**

- a) L'Agence traite les contribuables avec respect.
- b) L'Agence traite les contribuables avec équité.
- c) L'Agence est efficace dans ses opérations.
- d) L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.
- e) L'Agence travaille fort pour aider les Canadiens à trouver réponse à leurs questions sur l'impôt ou les prestations.
- f) Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.
- g) L'Agence facilite le processus de production de vos déclarations de revenus.
- h) L'Agence traite vos déclarations de revenus en temps opportun.

00 – Totalement en désaccord  
JUSQU'À  
10 – Totalement d'accord  
RÉPONSE SPONTANÉE  
99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

### **C. Expérience avec l'Agence – Production de déclarations de revenus**

J'aimerais vous poser des questions au sujet de vos expériences en tant que contribuable.

**[LISEZ AU BESOIN, S'IL Y A UNE PAUSE DANS LES RÉPONSES AUX QUESTIONS DE CETTE SECTION : Je vous rappelle que ces questions ne servent qu'à des fins de recherche. Nous vous sommes reconnaissants d'y répondre, vous nous aiderez ainsi à améliorer la production des déclarations de revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada.]**

**C1. Avez-vous envoyé votre déclaration de revenus [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] pour 2017? Il s'agit de la déclaration que vous avez produite pour les revenus que vous avez gagnés en 2017. La date limite de production de cette déclaration était le 30 avril 2018.**

01 – Oui  
02 – Non – PASSEZ À LA QUESTION D1  
RÉPONSE SPONTANÉE  
99 – Je ne sais pas/a refusé de répondre – PASSEZ À LA QUESTION D1

[SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA QUESTION C1, LISEZ CE QUI SUIT :] La série de questions suivante portera principalement sur vos impôts pour l'année 2017.

**C2. 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)**

01 – Préparé seul – **PASSEZ À C4a**

02 – Reçu de l'aide

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/a refusé de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION D1**

**C3. [SI LA RÉPONSE EST « REÇU DE L'AIDE » À LA QUESTION C2] De qui avez-vous reçu de l'aide? [LISEZ LES CATÉGORIES SEULEMENT SI NÉCESSAIRE; INDIQUEZ PLUS D'UN CODE SI C'EST LE CAS; INCLUEZ LES PERSONNES QUI DONNENT DES CONSEILS]**

01 – Ami(e)/membre de la famille

02 – Préparateur professionnel de déclarations de revenus/comptable (COMPREND LES COMPAGNIES DE TYPE H&R BLOCK)

03 – Programme de bénévoles pour aider les gens à remplir leurs déclarations de revenus (Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt)

98 – Autre (PRÉCISEZ)

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**C4a. 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?]**

**ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE. NE LISEZ PAS LA LISTE.**

01 – Par courrier

02 – Par voie électronique (COMPREND LA TED ET IMPÔTNET)

03 – Par téléphone (service Produire ma déclaration)

04 – Autre

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

## **D. Expérience avec l'Agence – Communications**

**D1. 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)**

01 – Oui

02 – Non – **PASSEZ À LA QUESTION SM10**

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/a refusé de répondre – **PASSEZ À LA QUESTION SM10**

**D2A. De quelle façon avez-vous récemment communiqué avec l'Agence? (LISEZ LA LISTE – CLARIFIEZ AU BESOIN; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE; LES COMMUNICATIONS COMPRENNENT LES DÉMARCHES POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS)**

- 01 – Par téléphone
- 02 – Par télécopieur
- 03 – Par courrier
- 04 – Autrement (PRÉCISEZ \_\_\_\_\_)
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**[POSEZ LA QUESTION SM1 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « Par téléphone »]**

**SM1. Avez-vous eu des difficultés à joindre l'Agence au cours de votre dernière communication par téléphone?**

- 01 – Oui
- 02 – Non – PASSEZ À LA QUESTION D3
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/a refusé de répondre – PASSEZ À LA QUESTION D3

**SM2. (SI LA RÉPONSE EST « OUI » À LA QUESTION SM1, POSEZ LA QUESTION SM2) Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés? INSISTEZ : Avez-vous autre chose à ajouter? (NE LISEZ PAS LA LISTE. ACCEPTEZ PLUSIEURS RÉPONSES)**

- 01 – Attente trop longue/mise en attente
- 02 – Ligne occupée/pas de réponse
- 03 – Impossible de rejoindre le service (général)
- 04 – Plusieurs appels nécessaires
- 05 – Mauvais service à la clientèle/d'aucune utilité
- 06 – Difficulté à joindre le bon service/l'appel a dû être transféré
- 07 – Difficulté à trouver le bon numéro
- 08 – Difficulté avec le système téléphonique automatisé/menu
- 98 – Autre (PRÉCISEZ)
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**[POSEZ LA QUESTION D3 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « 1 », « 2 » OU « 4 »]**

**D3. Votre DERNIÈRE communication était pour...? [ALTERNEZ LES CATÉGORIES DE RÉPONSE DE 01 À 07; LISEZ LA LISTE – ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE]**

- 01 – Demander des renseignements généraux autres que sur la production de déclarations de revenus
- 02 – Demander des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l'Agence
- 03 – Effectuer un paiement dû sur vos impôts
- 04 – Essayer de résoudre un différend que vous avez eu avec l'Agence
- 05 – Soumettre les documents demandés par l'Agence
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 98 – Autre (PRÉCISEZ)
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**[POSEZ LA QUESTION SM3 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « 1 », « 2 » ou « 4 »]**

**SM3. Cette dernière communication avec l'Agence concernait-elle les sujets suivants? [ALTERNEZ LES CATÉGORIES DE RÉPONSE 01 À 05; LISEZ LA LISTE; CHOISISSEZ PLUS D'UN CODE, LE CAS ÉCHÉANT]**

- 01 – L'impôt sur le revenu des particuliers
  - 02 – Question liée à l'impôt des successions ou des fiducies
  - 03 – La TPS/TVH
  - 04 – L'allocation canadienne pour enfants (ACE)
  - 05 – Les prestations ou crédits autres que l'allocation canadienne pour enfants
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 98 – Autre (PRÉCISEZ)
  - 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**[POSEZ LA QUESTION SM4 si D2A = 1 « par téléphone »]**

**SM4. 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.**

- 00 – Totalement insatisfait
- JUSQU'À
- 10 – Totalement satisfait
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**SM5. (SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « PAR TÉLÉPHONE ») 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?**

- 00 – Pas du tout informés
- JUSQU'À
- 10 – Extrêmement bien informés
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**[POSEZ LA QUESTION D4 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « 1 », « 2 » OU « 4 »]**

**D4. 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 (PREMIÈRE RÉPONSE DE 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.**

- 00 – Totalement insatisfait
- JUSQU'À
- 10 – Totalement satisfait
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**D5. Avez-vous obtenu de l'Agence ce dont vous aviez besoin à ce moment-là?**

- 01 – Oui [POSEZ LA QUESTION SM6]  
02 – Non [PASSEZ À SM7]  
RÉPONSE SPONTANÉE  
99 – Je ne sais pas/refuse de répondre [PASSEZ À SM7]

**SM6. (DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D5 EST « OUI ») Avez-vous eu à appeler plus d'une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin?**

- 01 – Oui  
02 – Non  
RÉPONSE SPONTANÉE  
99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**SM7. (SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « PAR TÉLÉPHONE ») 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. [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

- a. J'avais l'impression que l'Agence se souciait de ma situation unique.  
b. L'Agence m'a donné l'impression d'être un client précieux.

- 00 – Totalement en désaccord  
JUSQU'À  
10 – Totalement d'accord  
RÉPONSE SPONTANÉE  
99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**SM8. (SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D2A EST « PAR TÉLÉPHONE ») 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 ».**

- 00 – Pas du tout  
JUSQU'À  
10 – Entièrement  
RÉPONSE SPONTANÉE  
99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**[DEMANDER À TOUS]**

**SM10. 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. [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

- a. Si vous vouliez des renseignements de base, comme des renseignements sur les régimes d'épargne enregistrés, que feriez-vous?
- b. Si vous aviez besoin de précisions sur un document que l'Agence vous a envoyé, que feriez-vous?
- c. Si vous aviez besoin de conseils sur une situation fiscale personnelle, comme les impôts dus sur un héritage reçu, que feriez-vous?

**[POUR CHAQUE ÉNONCÉ : ALTERNEZ LA LISTE DES RÉPONSES 01 À 05; LISEZ LA LISTE AU BESOIN, ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]**

- 01 – Visiter le site Web de l'Agence
- 02 – Communiquer avec l'Agence par téléphone
- 03 – Envoyer une lettre à l'Agence
- 04 – Envoyer un courriel à l'Agence
- 05 – Communiquer avec l'Agence par l'intermédiaire des médias sociaux

RÉPONSE SPONTANÉE

- 06 – Envoyer une télécopie à l'Agence
- 07 – Demander au conseiller financier ou au comptable de communiquer avec l'Agence (NE LISEZ PAS)
- 98 – Autrement (PRÉCISEZ)
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**SM11. Si l'Agence devait vous envoyer des renseignements, préféreriez-vous... [LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]**

- 01 – Des communications traditionnelles sur papier, comme une lettre par la poste
- 02 – Un courriel indiquant que vous avez de la correspondance de l'Agence dans Mon dossier, le portail sécurisé en ligne de celle-ci
- 03 – Un avis sur votre appareil mobile au moyen d'une application de l'Agence

RÉPONSE SPONTANÉE

- 04 – Aucune préférence
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**SM12. 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.**

00 – Pas du tout confiant

JUSQU'À

10 – Extrêmement confiant

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**SM14. 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 ». (LISEZ LES ÉNONCÉS DE FAÇON ALÉATOIRE. INDIQUEZ À L'INTERVIEWEUR DE LIRE DE FAÇON CLAIRE CHAQUE ÉNONCÉ.)**

- a. L'Agence assume que les contribuables déclarent leurs impôts et taxes avec exactitude jusqu'à preuve du contraire
- b. 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.
- c. Vous savez comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels vous avez droit.

**D6. 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?  
[INTERVIEWEUR : COMPREND TOUS LES TYPES, COMME LES BANQUES, LES COOPÉRATIVES DE CRÉDIT TELLES LES CAISSES POPULAIRES, LES COMPAGNIES D'ASSURANCE]**

- 01 – Supérieur
- 02 – Égal
- 03 – Inférieur
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 04 – Cela dépend
- 99 – Ne sait pas/S.O.

**D7. 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?**

- 01 – Supérieur
- 02 – Égal
- 03 – Inférieur
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 04 – Cela dépend
- 99 – Ne sait pas/S.O.

## **E. SITE WEB DE L'AGENCE ET PORTAIL SÉCURISÉ**

**E1. 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?**

- 01 – Oui
- 02 – Non
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**[SI LA RÉPONSE À LA QUESTION E1 EST « OUI », POSEZ LA QUESTION E2]**

**E2. 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 ». [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS.]**

- a. Les renseignements fournis sur les pages de l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.
- b. Il est facile de trouver les renseignements que vous recherchez.
- c. Le site Web vous fournit les renseignements dont vous avez besoin.

00 – Totalement en désaccord

JUSQU'À

10 – Totalement d'accord

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**E3. Vous êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence? Mon dossier est un service en ligne qui vous permet entre autres de faire le suivi de votre remboursement, de visualiser ou de modifier votre déclaration, de vérifier les versements de vos prestations et de vos crédits, d'afficher votre plafond de cotisation à un REER, d'effectuer un dépôt direct, et de recevoir du courrier électronique.**

01 – Oui

02 – Non

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**[SI LA RÉPONSE À LA QUESTION E3 EST « OUI », POSEZ LA QUESTION E4]**

**E4. 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 ». [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS.]**

- a. Il est facile d'utiliser Mon dossier.
- b. Les services fournis dans Mon dossier répondent à vos besoins.
- c. Vous êtes certain que Mon dossier est une plateforme en ligne sécurisée qui protège vos renseignements personnels.

00 – Totalement en désaccord

JUSQU'À

10 – Totalement d'accord

RÉPONSE SPONTANÉE

99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

## F. Profil des répondants

Pour terminer, j'aimerais vous poser quelques questions sur vous et votre ménage à des fins statistiques seulement. Soyez assuré que vos réponses demeureront confidentielles.

### F1. À quel genre vous identifiez-vous? (NE LISEZ PAS LA LISTE. ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE)

- 01 – Homme
- 02 – Femme
- 03 – Autre
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

### F2. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé? [NE LISEZ PAS LA LISTE; ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]

- 01 – École primaire ou moins
- 02 – Certaines études secondaires
- 03 – Diplôme d'études secondaires ou équivalent
- 04 – Apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers
- 05 – Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une institution non universitaire
- 06 – Certificat ou diplôme universitaire inférieur à un baccalauréat
- 07 – Baccalauréat
- 08 – Diplôme d'études supérieures au-delà du baccalauréat
- 99 – [Ne lisez pas cette partie] Préfère ne pas répondre/je ne sais pas

### F3. En quelle année êtes-vous né(e)?

- 98 – ENTREZ LES QUATRE CHIFFRES DE L'ANNÉE
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

### F4. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? (ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE)

- 01 – Toute votre vie
- 98 – ENTREZ LE NOMBRE D'ANNÉES
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**F5. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre emploi actuel? Êtes-vous : [LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE; ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]**

- 01 – Employé à temps plein, c'est-à-dire que vous travaillez 35 heures ou plus par semaine
- 02 – Employé à temps partiel, c'est-à-dire que vous travaillez moins de 35 heures par semaine
- 03 – Travailleur indépendant
- 04 – Sans emploi, mais vous cherchez du travail
- 05 – Étudiant à temps plein
- 06 – Retraité, ou
- 07 – Pas sur le marché du travail (au foyer à temps plein, sans emploi et non à la recherche d'un emploi)
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 98 – Autre
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**F6. Quelle est votre principale source de revenus? [LISEZ LA LISTE EN ORDRE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE – S'IL Y EN A PLUS D'UNE, DEMANDEZ LAQUELLE EST LA PRINCIPALE; ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]**

- 01 – Salaire versé par un employeur
- 02 – Propriétaire d'entreprise ou associé – propriétaire unique
- 03 – Propriétaire d'entreprise ou associé – société
- 04 – Revenus de placements
- 05 – Régime de retraite privé ou caisse de retraite constituée
- 06 – Pension du gouvernement
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 96 – Pension alimentaire versée à un conjoint, à un enfant ou à un parent
- 97 – Aucune source de revenus
- 98 – Autre (PRÉCISEZ)
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**F7. Veuillez indiquer laquelle des catégories suivantes représente le mieux le revenu total de votre ménage en 2017 avant impôt. [LISEZ LA LISTE – ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE; ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE]**

- 01 – Moins de 20 000 \$
- 02 – De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
- 03 – De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
- 04 – De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
- 05 – De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
- 06 – De 100 000 \$ à moins de 120 000 \$
- 07 – 120 000 \$ et plus
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – Je ne sais pas/refuse de répondre

**F8. Vous identifiez-vous comme un Autochtone, c'est-à-dire un membre des Premières Nations (statut ou non-statut), un Inuk ou un Métis? (REMARQUE : AUTOCHTONES MENTIONNÉS SÉPARÉMENT, CONFORMÉMENT À L'APPROCHE DE STATISTIQUE CANADA)**

01 – Oui

02 – Non

99 – Je préfère ne pas répondre

**F9. Vous considérez-vous comme un membre d'un groupe de minorités visibles? [REMARQUE À L'INTENTION DE L'INTERVIEWEUR SI ON LE LUI DEMANDE : Il s'agit d'une personne qui n'est pas blanche du point de vue de la couleur ou de la race, peu importe le lieu de naissance.]**

01 – Oui

02 – Non

99 – Je préfère ne pas répondre

**F10. Enfin, afin de mieux comprendre la façon dont les résultats varient selon la région, pourriez-vous nous fournir les trois premiers caractères de votre code postal?**

Voilà qui met fin à ce sondage. Je vous remercie beaucoup d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Votre participation est grandement appréciée.

## **Annexe F : Questionnaire de recrutement – PME et intermédiaires fiscaux**

**Questionnaire de recrutement**  
**Recherche d'entreprise annuel de 2018 – PME/INTERMÉDIAIRES**

Questionnaire n° \_\_\_\_\_

Date du dernier groupe \_\_\_\_\_

Nombre de groupes antérieurs \_\_\_\_\_

<p><b>Québec (en français)</b>                  Jeudi, 14 février                  Groupe 1 : Décideurs de PME @ 17 h 30                  Groupe 2 : Intermédiaires fiscaux @ 19 h 30</p>	<p>Recrutez : 7 personnes par groupe pour que 6 à 7 d'entre elles se présentent                  Prime : <b>150 \$ (PME et Intermédiaires fiscaux)</b></p> <p><b>Définitions :</b>  <b>Décideurs de PME :</b>                  &lt;100 employés, responsable seul ou avec d'autres de la prise de décisions et traite avec l'ARC.</p> <p><b>Intermédiaires fiscaux :</b>                  &lt;100 employés et est un intermédiaire fiscal.</p>
<p>Nom du répondant : _____                  N° de téléphone du répondant : _____ (maison)                  N° de téléphone du répondant : _____ (travail)                  Courriel du répondant : _____ envoyé?                  ou                  Respondent's e-mail : _____ sent?                  Source de l'échantillon : (encerclez)                  panel      aléatoire      client      référence</p>	<p>Intervieweur : _____                  Date : _____                  Validé : _____                  Fichiers centraux : _____                  Listes : _____                  Quotas : _____</p>

**Introduction**

\*\*\* LISEZ L'INTRODUCTION APPROPRIÉE\*\*\*

INTRO SI RECRUTE DE FAÇON ALÉATOIRE :

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ et je vous téléphone de [nom], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des discussions téléphoniques pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays.

Nous désirons parler à des intermédiaires fiscaux, c'est-à-dire des professionnels de l'impôt qui travaillent avec des petites entreprises sur des dossiers liés à l'impôt ou à la paie. Est-ce votre cas?

Oui **CONTINUEZ À « B »**

Non **DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL. SI PAS D'INTERMÉDIAIRE FISCAL, CONTINUEZ À « A ».**

**A.** Nous désirons également parler à une personne qui est responsable, seule ou avec d'autres, de la prise de décisions dans votre organisation. Est-ce votre cas?

Oui **CONTINUEZ À « B »**

Non **DEMANDEZ À PARLER À LA BONNE PERSONNE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, PRENEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL. SI PERSONNE DE RESPONSABLE OU SI NE VEUT PAS PARTICIPER, TERMINEZ.**

**B. EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION.** Environ six à sept personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion téléphonique. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 150 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

Oui **CONTINUEZ À « C »**

Non **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

[SI LA PERSONNE NE PARLE PAS LE FRANÇAIS, EXPLIQUEZ QUE LA DISCUSSION SE DÉROULERA EN FRANÇAIS. DES DISCUSSIONS EN ANGLAIS SONT ORGANISÉES AILLEURS DANS LE PAYS. REMERCIEZ ET TERMINEZ.]

**INTRO SI RECRUTE À PARTIR D'UNE LISTE :**

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ et je vous téléphone de [nom], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada afin d'examiner divers enjeux d'importance pour le pays. Puis-je parler à/Est-ce que je parle bien à \_\_\_\_\_(VÉRIFIEZ LE NOM AFFICHÉ À L'ÉCRAN)?

Nous désirons parler à des intermédiaires fiscaux, c'est-à-dire des professionnels de l'impôt qui travaillent avec des petites entreprises sur des dossiers liés à l'impôt ou à la paie, ou encore à des gens qui sont responsables, seuls ou avec d'autres, de la prise de décisions au sein de petites et moyennes entreprises.

**B. EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION.** Environ six à sept personnes qui auront tout comme vous été choisies au hasard prendront part à la discussion téléphonique. La discussion ne durera pas plus de deux heures et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 150 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre 5 minutes tout au plus.

Oui **CONTINUEZ À « C »**

Non **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

[SI LA PERSONNE NE PARLE PAS LE FRANÇAIS, EXPLIQUEZ QUE LA DISCUSSION SE DÉROULERA EN FRANÇAIS. DES DISCUSSIONS EN ANGLAIS SONT ORGANISÉES AILLEURS DANS LE PAYS. REMERCIEZ ET TERMINEZ.]

C. Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons connaître votre opinion et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera au téléphone et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier qui que ce soit.

**[LIRE SI NÉCESSAIRE :]** Vous pouvez communiquer avec [NOM] d'Environics, la firme de recherche qui a été embauchée pour mener ce projet, afin de vérifier la légitimité de cette recherche et/ou poser toutes questions. Le numéro de téléphone est le [PHONE NUMBER].

**LISEZ À TOUS :** « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation ou de contrôle de la qualité. »

**CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :**

- Pour s'assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s'assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l'appel est enregistré, l'enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l'intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l'entrevue. S'ils étaient absents au moment de l'entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l'enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation.

**1a) Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage, travaillez ou avez déjà travaillé : [LIRE LA LISTE]**

Type	Oui	Non
Pour une firme de recherche marketing	1	2
Pour un magazine ou un journal	1	2
Pour une station de radio ou une chaîne de télévision	1	2
Pour une firme de relations publiques	1	2
Pour le gouvernement fédéral ou provincial	1	2
Pour une agence de publicité ou de graphisme	1	2

**SI « OUI » À L'UNE DE CES OPTIONS, REMERCIEZ ET TERMINEZ**

**Q1b) NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE (Bonne diversité dans chaque groupe)**

Homme 1  
Femme 2

**1c) Vous y compris, environ combien d'employés votre entreprise compte-t-elle? Veuillez inclure tous les employés à temps plein et les employés permanents à temps partiel qui travaillent dans tous les emplacements et toutes les succursales de votre entreprise, s'il y a lieu. BONNE DIVERSITÉ**

1	1	
2 – 4	2	
5 – 19	3	
20 – 49	4	
50 – 99	5	
100 ou plus	6	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>
Je ne sais pas	9	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**1d) Avez-vous la responsabilité unique ou partagée dans votre organisation pour les questions liées aux impôts, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres? [UN PROPRIETAIRE QUI SUPERVISERA L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION SERAIT QUALIFIE ICI. VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE LES GROUPES NE COMPRENNENT PAS SEULEMENT DES COMPTABLES.]**

Oui	1	<b>PASSEZ À Q1d a</b>
Non	2	<b>PASSEZ À Q1f</b>

**1d a) Quel est votre rôle / titre au sein de l'entreprise? (Si rôle acceptable – PASSEZ À 1e)**

*[Les petites et moyennes entreprises (<100 employés) - comprennent les décideurs ou les personnes impliquées dans les décisions liées aux questions fiscales, à la paie, à la préparation de la TPS / TVH ou à la tenue de livres.*

*Les titres d'emploi acceptables comprennent:]*

- Président / PDG / Propriétaire
- CFO / Contrôleur
- Comptable
- Gestionnaire de la paie / agent
- Gestionnaire
- Agent financier

**1e) Traitez-vous personnellement avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou est-ce que cela relève des responsabilités de quelqu'un d'autre?**

Oui, personnellement avec l'ARC	1	<b>GROUPE DE PME 1</b>
Non, quelqu'un d'autre fait affaire avec ARC	2	<b>MAX 2 PAR GROUPE</b>

**1f) Êtes-vous un intermédiaire fiscal, c'est-à-dire un professionnel de l'impôt qui travaille avec des petites entreprises sur des dossiers liés à l'impôt ou à la paie? Dans le cadre de cette étude, les petites entreprises désignent les firmes de moins de 100 employés. (AU BESOIN : Par exemple, un travailleur de H&R Block, d'un cabinet comptable, etc.)**

Oui	1	<b>ADMISSIBLE AUX GROUPES DES INTERMÉDIAIRES FISCAUX 2</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**NOTE À L'INTERVIEWEUR :**

**Critères d'admissibilité des répondants :**

**Groupe de PME # 1 :**  
 <100 employés (Q1c=1-5),  
 Responsable de la prise de décisions Q1d=1) et  
 Traite avec l'ARC (Q1e=1) ou maximum 2 où c'est quelqu'un d'autre qui fait affaire  
 avec l'ARC.

**Groupe d'intermédiaires fiscaux # 2 :**  
 <100 employés (Q1c=1-5) et  
 Est un intermédiaire fiscal (Q1f=1)

**\*Si le répondant est admissible aux deux groupes, inscrivez-le dans le groupe des  
 intermédiaires fiscaux.**

2) **Avant de vous poser d'autres questions pour vérifier votre admissibilité, seriez-vous disponible pour participer à une discussion téléphonique qui aura lieu le [20 novembre à Heure]? La discussion durera tout au plus 2 heures et, comme je l'ai mentionné, vous recevrez 150 \$.**

Oui	1 CONTINUEZ
Non	2 REMERCEZ ET TERMINEZ
Ne sait pas (ne lisez pas)	3 FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL

3) **Nous demandons aux participants des groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et de verbaliser leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer votre opinion devant d'autres personnes? Êtes-vous...? (lisez la liste)**

Très à l'aise	1	minimum 4 par groupe
Plutôt à l'aise	2	
À l'aise	3	
Pas tellement à l'aise	4	REMERCEZ ET TERMINEZ
Très mal à l'aise	5	REMERCEZ ET TERMINEZ

**METTRE FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON D'INCAPACITÉ À COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU À PARTICIPER À LA DISCUSSION D'UNE QUELCONQUE FAÇON, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏE, UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL.**

**METTRE AUSSI FIN À L'APPEL SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA CAPAC**

4a) **Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion, à une entrevue en profondeur ou à un sondage pour lequel ou laquelle vous avez été recruté(e) à l'avance et vous avez reçu une somme d'argent?**

Oui	1	POSEZ Q4B
Non	2	PASSEZ À L'INVITATION
NSP/PDR	9	REMERCEZ ET TERMINEZ

4b) **À quand remonte votre dernière participation à une entrevue ou à un groupe de discussion?**

Il y a un an ou moins	1	REMERCEZ ET TERMINEZ
Il y a plus d'un an	2	CONTINUEZ

**4c) Au cours des 5 dernières années, à combien de groupes de discussion ou d'entrevues en profondeur avez-vous participé?**

Moins de 5	1	<b>CONTINUEZ</b>
5 ou plus	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

### Invitation

Comme je vous l'ai mentionné un peu plus tôt, la discussion aura lieu le **[Date à Heure]**. Accepteriez-vous d'y participer?

Oui	1	<b>CONTINUEZ</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

### Québec (en français)

Jeudi, 14 février

Groupe 1: Décideurs de PME @ 17 h 30 150 \$

Groupe 2: Intermédiaires fiscaux @ 19 h 30 150 \$

**Nous vous demandons de joindre la conférence téléphonique 10 minutes avant l'heure prévue. Pourrez-vous vous joindre 10 minutes avant l'heure prévue?**

Oui	1	<b>CONTINUEZ</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

**La discussion sera enregistrée. Ces enregistrements aident à analyser les résultats et à rédiger le rapport. Votre nom et le nom de votre organisation n'apparaîtra pas dans le rapport de l'étude. Est-ce acceptable pour vous?**

Oui	1	<b>CONTINUEZ</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ</b>

### Invitation:

Le numéro de la conférence téléphonique est le 1-866-962-9051; entrez le code 6875964.

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez pas participer, veuillez nous en aviser le plus rapidement possible pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au **[NUMBER]**. Demandez à parler à **[NAME]**. Quelqu'un communiquera avec vous la veille de la discussion pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou pour vous informer si des changements survenaient, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LISEZ LES COORDONNÉES QUE NOUS AVONS ET MODIFIEZ AU BESOIN.]**

Prénom \_\_\_\_\_

Nom de famille \_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

N° de téléphone le jour \_\_\_\_\_

N° de téléphone le soir \_\_\_\_\_

**Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la loi sur le respect de la vie privée et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour le contacter afin de confirmer sa participation et pour l'informer de tout changement concernant l'entrevue. S'il refuse toujours, REMERCIEZ ET TERMINEZ.**

## **Annexe G : Guide de discussion – PME et intermédiaires fiscaux**

Le 4 février, 2019

**Environics Research**  
**Recherche d'entreprise annuelle**  
**PN10117**  
**Agence du revenu du Canada**

**1.0 Introduction à la procédure [10 minutes]**

Bienvenue au groupe de discussion. Mon nom est [nom] et je travaille pour Environics Research, une société de recherche sur l'opinion publique. Nous menons ce projet de recherche pour l'Agence du revenu du Canada.

Nous voulons entendre vos opinions. Sentez-vous libre d'être d'accord ou non.

La séance devrait durer environ une heure et demie. Puisqu'il s'agit d'une conférence téléphonique, nous ne pouvons pas nous voir. Je vous demanderais donc de vous nommer avant de prendre la parole pour que nous sachions qui parle.

Nous enregistrons cette séance pour m'aider à rédiger mon rapport. Tout ce que vous dites ici demeurera anonyme et tout commentaire que vous faites ne sera pas lié à votre nom dans les rapports rédigés dans le cadre du projet. Nous aimerions savoir ce que vous pensez en tant que groupe. Il peut aussi y avoir des gens au téléphone qui font partie de l'équipe de recherche ou de l'Agence du revenu du Canada. Votre prime vous sera envoyée par la poste au cours des deux prochaines semaines.

Votre participation à cette recherche n'aura aucune incidence sur les interactions que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada ou l'Agence du revenu du Canada.

Commençons par un tour de table virtuel pour que chacun se présente brièvement. Dites-nous votre nom et parlez un peu de vous. Par exemple, quel type d'entreprise exploitez-vous, quelle est la taille de votre entreprise et quelles sont vos propres tâches?

**2.0 Impressions à l'égard de l'Agence [20 minutes]**

Ce soir, nous allons discuter de l'Agence du revenu du Canada.

*« L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (ou taxe sur les produits et services) et du programme d'allocation canadienne pour enfants. »*

Nous nous intéresserons ce soir aux échanges que vous avez avec l'Agence dans vos fonctions au sein de votre entreprise (nous parlerons à d'autres personnes concernant leurs échanges en tant que particuliers).

Quelles sont vos impressions globales à l'égard de l'ARC, c'est-à-dire l'agence chargée de l'administration du régime fiscal du Canada?

**SONDER** : Qu'est-ce que l'Agence fait bien?

Qu'est-ce que l'Agence peut améliorer?

L'Agence s'est-elle améliorée quant à certains aspects au cours des dernières années? Lesquels?

Avez-vous le sentiment que l'Agence écoute suffisamment les entreprises/les intermédiaires ou tient suffisamment compte de leurs idées?

Croyez-vous que l'ARC fait assez d'efforts pour répondre aux besoins des entreprises/des intermédiaires? Croyez-vous que l'ARC est déterminée à améliorer ses processus pour en augmenter l'efficacité/l'efficacités/la clarté?

J'aimerais que chacun de vous écrive les six mots suivants sur une feuille de papier :

- Vitesse
- Convivialité
- Digne de confiance
- Empathie
- Fiabilité
- Valeur

Comme vous le savez déjà, il y a différentes façons pour les gens comme vous d'interagir avec l'Agence. Vous pourriez faire affaire avec l'Agence par téléphone, vous pourriez consulter le site Web de l'Agence ou vous pourriez échanger une correspondance écrite avec l'Agence.

J'aimerais alors poser la question suivante à chacun d'entre vous : Parmi les six attributs énumérés, quels sont les plus importants pour vous lorsque vous faites affaire avec l'Agence? Il est possible que vos réponses soient identiques pour les trois méthodes de communication. Par contre, certains d'entre vous peuvent être d'avis, par exemple, qu'un attribut est très important lorsque vous faites affaire avec l'Agence par téléphone, mais qu'il est beaucoup moins important si vous consultez son site Web. Alors, veuillez en tenir compte dans vos réponses.

Maintenant, si nous devons résumer, quels sont les aspects sur lesquels l'Agence devrait se concentrer?

### **3.0 Comportements actuels en matière de production de déclarations de revenus [10 minutes]**

Prenons quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus.

**(PME)** En ce qui concerne la déclaration de revenus de votre entreprise, la remplissez-vous vous-même ou demandez-vous à quelqu'un de la remplir pour vous? Si quelqu'un la remplit pour vous, de qui s'agit-il?

Si vous remplissez la déclaration de revenus de votre entreprise vous-même, le faites-vous en format papier ou électronique? Si en format papier, pourquoi?

Quels sont les plus grands défis, en tant que petites ou moyennes entreprises, dans vos relations avec l'ARC?

**(Intermédiaire)** Quels sont les plus grands défis que vous observez dans vos relations avec les propriétaires de petites entreprises en ce qui concerne les impôts? Ces défis sont-ils plus/moins grands avec le temps?

Quels sont vos plus grands défis dans vos relations avec l'ARC?

**(Demandez à tous)** Trouvez-vous le processus de production de déclarations de revenus plus facile/plus difficile ces dernières années? Pourquoi?

Pouvez-vous me donner des exemples de processus/d'efforts qui illustreraient ce que vous dites?

**(PME) Effectuer des paiements à l'ARC**

Combien de fois avez-vous dû effectuer un paiement pour votre impôt sur le revenu des sociétés?

Lorsque vous avez dû faire un paiement à l'Agence pour vos impôts, comment l'avez-vous fait (chèque envoyé par la poste; services bancaires en ligne; service Mon paiement au moyen de Visa Débit, de MasterCard Débit ou d'Interac en ligne; débit préautorisé; carte de crédit ou PayPal; en personne à une institution financière ou à un comptoir de Postes Canada)?

**SONDER :** Dans quelle mesure est-il facile/difficile de faire des paiements?

Qu'est-ce que vous aimez/Qu'est-ce que vous n'aimez pas des différents modes/systèmes de paiement?

**(Demandez à tous)** Maintenant, si vous souhaitez obtenir des renseignements au sujet de la production de votre déclaration de revenus des sociétés/de la déclaration de revenus de vos clients, où chercheriez-vous en premier (en ligne, appel à l'Agence, discussion avec un comptable ou un préparateur de déclarations de revenus, etc.)? Pourquoi procéderiez-vous de cette manière?

**4.0 Initiative de droits d'honoraires pour services rendus d'une entreprise à l'autre [10 minutes]**

**(PME)** J'aimerais parler davantage de votre entreprise. Certains d'entre vous sont des travailleurs indépendants. Des gens ont mentionné que vous travaillez pour une organisation qui compte un certain nombre d'employés. Savez-vous si votre organisation a un numéro d'entreprise de paie enregistré?

**(Intermédiaire)** J'aimerais parler davantage de la déclaration de vos activités interentreprises. Est-ce que tous vos clients détiennent un numéro d'entreprise de paie enregistré? SI LA RÉPONSE EST « NON » : Pourquoi ces clients n'ont-ils pas un numéro d'entreprise de paie enregistré?

**(Demandez à tous)** Si, plus tard, toutes les entreprises, peu importe leur taille, étaient obligées d'obtenir un numéro d'entreprise de paie enregistré, que penseriez-vous de cela?

Est-ce que votre entreprise ou vos clients versent des honoraires pour des services rendus par une autre entreprise ou une autre personne qui n'est pas un employé? Exemple : Vous embauchez un cabinet comptable, un avocat ou un conseiller pour faire du travail pour vous. [Remarque : Des honoraires englobent toute contrepartie ou tous frais exigés pour des travaux ou des services. Des honoraires peuvent être de nature financière, non financière ou une combinaison des deux.] SI LA RÉPONSE EST « OUI » : Est-ce souvent le cas?

Est-ce que votre entreprise ou vos clients reçoivent des honoraires pour des services rendus à une autre entreprise? SI LA RÉPONSE EST « OUI » : Est-ce souvent le cas?

Saviez-vous que, si vous ou vos clients versez des honoraires pour services contractuels à une personne et que la somme de ces honoraires dépasse 500 \$ par année civile, vous devez émettre un feuillet T4A?

Est-ce que vous ou vos clients émettez actuellement des feuillets T4A dans de tels cas? Si la réponse est « Non » : Pourquoi n'émettez-vous pas des feuillets T4A?

Est-ce que vous ou vos clients avez déjà reçu un feuillet T4A? SI LA RÉPONSE EST « OUI » : Saviez-vous ce que vous deviez faire avec ce document? SI LA RÉPONSE EST « NON » : Avez-vous fait des recherches pour déterminer ce que vous deviez faire avec un feuillet T4A? Où avez-vous fait votre recherche (en ligne – site Web de l'Agence, questions et réponses d'un logiciel d'impôt, etc.; par téléphone – ligne de demandes de renseignements de l'Agence; commis comptable, comptable)? Avez-vous obtenu des directives claires?

Est-ce qu'un bénéficiaire d'honoraires a déjà demandé à vous ou à vos clients de ne pas émettre un feuillet T4A dans les situations où il a fallu payer des honoraires en échange de services? Dans l'affirmative, quelle était la raison pour ne pas émettre un feuillet T4A?

Si vous ne savez pas comment déclarer des honoraires interentreprises qui nécessitent l'émission de feuillets T4A, comment préféreriez-vous recevoir des renseignements à cet égard? Dans quel format? QUESTION D'INTERROGATION : Web, vidéo, webinaire, guide électronique, etc.

Que pensez-vous du processus de déclaration de renseignements T4A à l'Agence? À votre avis, ce processus est-il assez facile ou simple, ou est-il trop coûteux et long? PROCESSUS COÛTEUX/LONG : Avez-vous des suggestions qui pourraient améliorer le processus?

## 5.0 Site Web et services en ligne [20 minutes]

Maintenant, parlons du site Web de l'Agence. Certains d'entre vous ont-ils récemment visité le site Web de l'Agence?

Comme vous le saviez peut-être, le contenu du site Web de l'Agence a été transféré au site Canada.ca il y a un peu plus d'un an. Vous pouvez maintenant trouver des renseignements fiscaux sous un onglet précis. L'un d'entre vous a-t-il remarqué ce changement?

SI VOUS AVEZ VISITÉ LE SITE WEB DE L'AGENCE : Que cherchiez-vous? Avez-vous trouvé ce dont vous aviez besoin? Avez-vous eu de la facilité à trouver ce que vous cherchiez?

Les renseignements étaient-ils clairs et faciles à comprendre?

Les renseignements étaient-ils à jour?

Avez-vous déjà utilisé des formulaires Web sur le site Web de l'Agence? Le cas échéant, lesquels?

Avez-vous déjà entendu parler de [PME : Mon dossier d'entreprise ou intermédiaires : Représenter un client]? Si oui, l'avez-vous configuré?

Qui l'utilise et à quelle fin? Quelle a été votre expérience à cet égard?

Quels autres services en ligne avez-vous utilisés? **SONDER :**

- Attacher un document ou Soumettre un document
- Application mobile BizzApp ARC
- Préremplir ma déclaration
- Paiements en ligne
- IMPOTNET TPS/TVH

- Inscription en direct des entreprises

Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard des services en ligne de l'Agence? Pouvez-vous penser à des éléments qui fonctionnent bien ou qui pourraient être améliorés?

Dans l'ensemble, les outils en ligne ont-ils simplifié le processus? L'Agence devrait-elle mettre en place plus ou moins de services en ligne à l'avenir? Comme quoi?

Avez-vous déjà visionné une vidéo pédagogique sur la chaîne YouTube de l'Agence, par exemple? SI LA RÉPONSE EST « OUI » : Quelle vidéo avez-vous visionnée? Qu'avez-vous pensé de cette vidéo? Était-elle utile?

SI LA RÉPONSE EST « NON » : Est-ce que vous visionnez d'autres types de vidéos pédagogiques? Dans l'affirmative, à quelles fins? Que pensez-vous de ces types de vidéos? Selon vous, ces vidéos ont-elles tendance à être utiles? Est-ce que vous visionneriez une vidéo pédagogique de l'Agence?

Que pensez-vous des webinaires? Souhaiteriez-vous participer à des webinaires offerts par l'Agence? Est-ce qu'ils seraient utiles pour vous?

## 6.0 Service de l'Agence [30 minutes]

Maintenant, j'aimerais discuter plus en détail du service offert par l'Agence. L'un d'entre vous a-t-il communiqué avec l'Agence dernièrement? À quelle fréquence communiquez-vous avec l'Agence?

Comment avez-vous communiqué avec l'ARC? L'avez-vous fait par téléphone, par télécopieur, par la poste, en visitant le site Web, par l'intermédiaire de médias sociaux, en utilisant le service Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client, etc.?

Sans trop entrer dans les détails, pourquoi devez-vous communiquer avec l'Agence? Est-ce pour obtenir des renseignements généraux?

Désiriez-vous des précisions sur des renseignements que vous avait envoyés l'Agence?

L'un d'entre vous a-t-il utilisé le service téléphonique automatisé de l'Agence?

**SI OUI** : À quelle fin? Comment décririez-vous votre expérience?

**SI NON** : Le service téléphonique automatisé permet à un appelant d'obtenir des réponses rapides aux questions d'ordre général sans avoir à attendre pour parler à un agent. Ce service est entièrement automatisé et vous naviguez dans le système en appuyant sur les touches de votre téléphone. Envisageriez-vous d'utiliser le service téléphonique automatisé? Pourquoi ou pourquoi pas?

Qu'aimeriez-vous pouvoir faire au moyen du service téléphonique automatisé?

Si quelque chose peut être effectué en ligne dans Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client, doit-il également pouvoir être fait par l'intermédiaire du service téléphonique automatisé? Pourquoi dites-vous cela?

J'aimerais que vous pensiez à un mot ou deux décrivant le mieux votre dernière interaction avec l'Agence. Qu'est-ce qui vous est venu à l'esprit? Pourquoi avez-vous pensé à cela ou pourquoi aviez-vous cette impression?

Diriez-vous qu'il s'agit d'une interaction typique avec l'Agence? Pourquoi ou pourquoi pas?

Le service répond-il aux attentes, voire les dépasse, en ce qui a trait :

- au temps d'attente?
- aux connaissances et à la compréhension des employés quant au problème?
- à la facilité de comprendre les renseignements que les employés vous ont fournis?
- à l'uniformité des renseignements fournis?
- à la résolution?

Quelles sont vos attentes à l'égard de l'Agence en ce qui concerne le service? Avez-vous des attentes élevées, des attentes faibles ou aucune attente? Pourquoi dites-vous cela?

Obtenez-vous habituellement ce dont vous avez besoin? Avez-vous eu à appeler plus d'une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin? Si oui, pourquoi? Comment vous êtes-vous senti?

Est-il acceptable d'avoir à appeler plus d'une fois?

Avez-vous éprouvé des difficultés? Si oui, ont-elles été réglées?

Quelles sont vos impressions à l'égard du personnel de l'Agence en ce qui a trait au service à la clientèle?

**SONDER** : Avez-vous l'impression que le service à la clientèle de l'Agence s'améliore, se dégrade ou reste à peu près le même? (S'il y a des améliorations à apporter) Sur quoi l'Agence devrait-elle se concentrer pour améliorer l'expérience client?

Pensez-vous qu'il serait utile de prolonger les heures d'ouverture des centres d'appels? Quelles seraient les heures d'ouverture optimales? De 8 h à 19 h? De 8 h à 20 h?

Certaines personnes choisissent d'appeler l'Agence lorsqu'elles ont une question, alors que d'autres peuvent choisir de chercher d'abord la réponse en ligne.

Pour quelle raison appelleriez-vous personnellement l'Agence? Pour quelle raison effectueriez-vous une recherche en ligne plutôt que d'appeler un agent de l'Agence?

De quelle autre façon l'Agence pourrait-elle fournir ses services et ses communications afin de réduire la nécessité pour vous ou d'autres Canadiens de téléphoner?

L'Agence envisage d'utiliser un NIP pour valider l'identité d'un appelant plutôt que de lui demander des renseignements précis liés à une déclaration de revenus précédente (AU BESOIN : à l'heure actuelle, les appelants sont invités à répondre à des questions précises, comme le numéro d'assurance sociale, la date de naissance, le montant inscrit à une ligne d'une déclaration de revenus précédente, etc.). Que pensez-vous de cette approche pour l'authentification des appelants?

Si vous avez déjà obtenu un NIP, seriez-vous disposé à répondre à des questions supplémentaires, comme votre nom, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale?

Des projets de recherche antérieurs ont démontré que les Canadiens veulent que l'Agence travaille plus fort pour les aider à trouver réponse à leurs questions sur l'impôt ou les prestations. Qu'est-ce que cela signifie pour vous « travailler fort pour aider les Canadiens à trouver réponse à leurs questions sur l'impôt ou les prestations »?

Comment l'Agence peut-elle démontrer qu'elle travaille fort pour aider les Canadiens? Qu'est-ce que l'ARC peut améliorer?

Nous avons aussi entendu dire que les Canadiens veulent que l'Agence soit plus efficace. Qu'est-ce que cela signifie pour vous? Comment l'Agence peut-elle démontrer que ses activités sont efficaces? Comment l'Agence peut-elle s'améliorer à cet égard?

Qu'en est-il de la confiance à l'égard de l'Agence? Comment l'Agence peut-elle gagner la confiance des Canadiens?

## **7.0 Conclusion [5 minutes]**

[LE MODÉRATEUR VISITERA LA SALLE D'OBSERVATION POUR S'ASSURER QU'IL N'Y A PAS D'AUTRES QUESTIONS.]

Nous avons couvert de nombreux sujets ce soir et j'apprécie réellement le temps et l'énergie que vous avez mis pour venir nous rencontrer et donner votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.

En conclusion, j'aimerais vous demander si vous avez d'autres commentaires à formuler à l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Vous recevrez votre prime par la poste dans une semaine ou deux.

Merci de votre participation!

## **Annexe H : Questionnaire de sondage – PME et intermédiaires fiscaux**

**Agence du revenu du Canada**  
**Recherche d'entreprise annuelle de 2018**  
**Questionnaire destiné aux entreprises – version complète**

**PAGE DE RENVOI**

Please select your preferred language for completing the survey /  
SVP choisissez votre langue préférée pour remplir le sondage

01- English / Anglais

02- Français / French

**Introduction**

Environics Research a été embauché pour réaliser le présent sondage au nom de l'Agence du revenu du Canada. Le sondage prend environ 15 minutes et il est entièrement confidentiel. Votre participation est volontaire et vos réponses demeureront anonymes. Si vous souhaitez vérifier la légitimité de cette recherche, ou pour tout problème technique lié à ce sondage, veuillez communiquer avec Brenda Sharpe à l'adresse [brenda.sharpe@environics.ca](mailto:brenda.sharpe@environics.ca). Pour consulter notre politique sur la protection des renseignements personnels, cliquez ici.

**A. Établissement préliminaire du profil**

**A1. Travaillez-vous avec des clients de petites et moyennes entreprises relativement à des questions liées à l'impôt ou à la paie? Pour les besoins de ce sondage, les petites et moyennes entreprises sont définies comme des entreprises dont les recettes brutes annuelles sont de 50 millions de dollars ou moins.**

01 – Oui – EST ADMISSIBLE À TITRE D'INTERMÉDIAIRE FISCAL. **PASSEZ À LA QUESTION B1.**

02 – Non – PME POTENTIELLEMENT ADMISSIBLE. **CONTINUEZ À LA QUESTION A2.**

**[POSEZ LES QUESTIONS A2 À A6 AUX PME SEULEMENT]**

**A2. Combien d'employés travaillent pour votre entreprise au Canada, y compris vous-même? Cela comprend les employés à temps plein, à temps partiel et saisonniers, mais n'inclut pas les employés contractuels ou le travail en sous-traitance.**

01 – 1

02 – 2 à 4

03 – 5 à 19

04 – 20 à 49

05 – 50 à 99

06 – 100 ou plus

**A3. Quel est le revenu annuel approximatif de votre entreprise?**

- 01 – Moins de 1 million de dollars
- 02 – De 1 à un peu moins de 5 millions de dollars
- 03 – De 5 à un peu moins de 10 millions de dollars
- 04 – De 10 à un peu moins de 25 millions de dollars
- 05 – De 25 à un peu moins de 50 millions de dollars
- 06 – 50 millions de dollars ou plus – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

**A4. Votre entreprise est-elle ... ?**

- 01 – Une entreprise individuelle
- 02 – Une société de personnes
- 03 – Une fiducie
- 04 – Un organisme de bienfaisance enregistré
- 05 – Un organisme à but non lucratif
- 06 – Une coopérative
- 07 – Une entreprise constituée en personne morale

**A5. Dans votre entreprise, prenez-vous des décisions par rapport aux éléments suivants ou y participez-vous directement? Veuillez choisir tout ce qui s'applique à vous.**

- 01 – Questions d'ordre fiscal [CETTE OPTION DOIT ÊTRE SÉLECTIONNÉE, SINON LE SONDAGE EST TERMINÉ.]
- 02 – Paie
- 03 – Préparation de la TPS/TVH
- 04 – Comptabilité / Tenue des comptes
- 05 – Aucune de ces réponses – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

**A6. Lequel des choix suivants décrit le mieux votre poste dans l'entreprise?**

- 01 – Président/PDG/Propriétaire/Copropriétaire
- 02 – Directeur financier / Contrôleur
- 03 – Comptable
- 04 – Gestionnaire ou agent de la paye
- 05 – Gestionnaire ou directeur
- 06 – Commis comptable
- 07 – Agent financier
- 98 – Autre poste – **Veuillez préciser** \_\_\_\_\_
- 99 – Je préfère ne pas répondre – **PASSEZ À L'ÉCRAN FIN**

Créez une variable « TYPE DE RÉPONDANT »

1 = INTERMÉDIAIRE FISCAL (A1 = 01)

2 = PME (A1 ≠ 01, A3 = de 01 à 05, A5 = de 01 à 04, A6 = de 01 à 98)

## B. Perceptions générales à l'égard de l'Agence (tous les répondants)

*Le reste des questions de ce sondage portent sur votre relation avec l'Agence du revenu (l'Agence) dans le cadre de votre rôle au sein de votre entreprise (et non sur vos impôts personnels).*

**B1. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Affreux » et 10 signifie « Excellent », comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence?**

0 – Affreux

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Excellent

99 – Je ne sais pas – PASSEZ À B3

**B2. Pourquoi évaluez-vous le rendement de l'Agence en donnant une cote de (RÉPONSE À LA QUESTION B1) sur 10?**

98 – Zone de texte ouverte

99 – Je ne sais pas

**B3. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Totalelement en désaccord » et 10 signifie « Totalelement d'accord », selon vos impressions générales de l'Agence, quelle cote donneriez-vous aux énoncés suivants concernant l'Agence? [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

**[Rangées]**

- a) L'Agence traite les renseignements des entreprises de façon tout à fait confidentielle.
- b) L'Agence est honnête lorsqu'elle traite avec les contribuables.
- c) L'Agence traite les contribuables avec respect.
- d) L'Agence traite les contribuables avec équité.
- e) L'Agence est efficace dans ses activités.
- f) L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.
- g) L'Agence travaille fort pour aider les Canadiens à trouver réponse à leurs questions sur l'impôt ou les prestations.
- h) Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.
- i) L'Agence fournit suffisamment de renseignements pour que les entreprises respectent leurs obligations fiscales.
- j) Les renseignements fournis par l'Agence arrivent au bon moment pour répondre aux besoins de votre entreprise.
- k) L'Agence facilite le processus de production des déclarations de revenus des entreprises.
- l) L'Agence traite les déclarations de revenus des entreprises en temps opportun.

**[Colonnes]**

0 – Totalelement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalelement d'accord

99 – Je ne sais pas

## **C. Production et planification de l'impôt sur le revenu**

**C1. (PME SEULEMENT) Lorsque vous produisez des déclarations de revenus des entreprises, votre entreprise :**

01– Utilise des ressources internes pour préparer les documents de l'impôt

02– Utilise les services d'un spécialiste en déclarations de revenus à l'extérieur de l'entreprise

03– Utilise une combinaison de services internes et externes

99 – Je ne sais pas

**C2. (PME SEULEMENT) En ce qui concerne la planification fiscale, votre entreprise :**

- 01– Utilise des ressources internes pour la planification fiscale
- 02– Utilise un service externe pour la planification fiscale
- 03– Utilise une combinaison de services internes et externes
- 99 – Je ne sais pas

[DEMANDER À TOUS]

**D. Expérience avec l'Agence – Communications (tous les répondants)**

**D1. 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?**

- 01 – Oui
- 02 – Non – **PASSEZ À SM12**
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À SM12**

**D3. De quelle façon avez-vous récemment communiqué avec l'Agence? Veuillez choisir un seul élément.**

- 01 – Par téléphone
- 02 – Par télécopieur
- 04 – Par courrier
- 05 – Autre – veuillez préciser \_\_\_\_\_ – **PASSEZ À SM12**
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À SM12**

**SM5. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE »] Avez-vous eu des difficultés à joindre l'Agence au cours de votre dernière communication par téléphone?**

- 01 – Oui
- 02 – Non – **PASSEZ À D4**
- 99 – Je ne me souviens pas – **PASSEZ À D4**

**SM6. (SI LE PARTICIPANT RÉPOND « OUI » À SM5, DEMANDEZ SM6) Quels sont les problèmes auxquels vous avez été confrontés?**

- Zone de texte ouverte
- 99 – Je ne me souviens pas

À UTILISER UNIQUEMENT AUX FINS DE POST-CODIFICATION

- 01 – Attente trop longue/mise en attente
- 02 – Ligne occupée/pas de réponse
- 03 – Impossible de rejoindre le service (général)
- 04 – Plusieurs appels nécessaires
- 05 – Mauvais service à la clientèle/d'aucune utilité
- 06 – Difficulté à joindre le bon département/l'appel a dû être transféré
- 07 – Difficulté à trouver le bon numéro
- 08 – Difficulté avec le système téléphonique automatisé/menu

[POSEZ LA QUESTION D4 SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « 1 », « 2 » OU « 4 »]

**D4. Quelle était la raison de votre dernière communication? Veuillez choisir tout ce qui s'applique.  
[VARIER L'ORDRE.]**

- 01– Demander des renseignements généraux autres que sur la production de déclarations de revenus des entreprises
- 02– Demander des précisions sur des renseignements que vous avez reçus de l'Agence du revenu du Canada
- 03– Effectuer un paiement dû sur vos impôts d'entreprise
- 04– Essayer de résoudre un différend que vous avez eu avec l'Agence
- 05– Demander des renseignements avant de produire votre déclaration de revenus des entreprises
- 06– Demander des renseignements après avoir produit votre déclaration de revenus des entreprises
- 07– Soumettre les documents demandés par l'Agence
- 98– Autre raison : veuillez préciser
- 99– Je ne me souviens pas

**SM7. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE »] Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Totalelement insatisfait » et 10 signifie « Totalelement 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?**

- 0 – Totalelement insatisfait
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 – Totalelement satisfait
- 99 – Je ne sais pas

**SM8. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE »]** 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?

00 – Pas du tout informés

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Extrêmement bien informés

99 – Je ne sais pas

**D5. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « Totalelement insatisfait » et 10 signifie « Totalelement 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)?**

00 – Totalelement insatisfait

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalelement satisfait

99 – Je ne sais pas

**D6. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE »]** Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence?

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne me souviens pas

**D6a. (DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D6 EST « OUI »)** Avez-vous eu à appeler plus d'une fois pour obtenir ce dont vous aviez besoin?

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne me souviens pas

**SM9. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE »] 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. [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

- a. J'avais l'impression que l'Agence se souciait de ma situation unique.
- b. L'Agence m'a donné l'impression d'être un client précieux.

00 – Totalement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalement d'accord

99 – Je ne sais pas

**SM10. [DEMANDEZ SI LA RÉPONSE À LA QUESTION D3 EST « PAR TÉLÉPHONE »] 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?**

00 – Pas du tout

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Entièrement

99 – Je ne sais pas

**[DEMANDER À TOUS]**

**SM12. Si l'Agence avait besoin de vous envoyer des renseignements, lequel de ces moyens préféreriez-vous?**

01 – Communications traditionnelles en format papier, comme une lettre par la poste

02 – Un courriel indiquant que vous avez de la correspondance de l'Agence dans les portails sécurisés en ligne de celle-ci

03 – Un avis sur votre appareil mobile au moyen d'une application de l'Agence

98 – Aucune préférence

99 – Je ne sais pas

**SM13. 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 :**

- a. Si j'avais un désaccord avec l'Agence en ce qui concerne les impôts d'entreprise, je serais en mesure de le régler.
- b. L'Agence se porte elle-même redevable des conseils écrits qu'elle fournit.
- c. 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.

0 – Pas du tout confiant

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Extrêmement confiant

99 – Je ne sais pas

**SM14. 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? (ALTERNEZ LES ÉNONCÉS)**

- a. L'Agence assume que les entreprises déclarent leurs impôts avec exactitude jusqu'à preuve du contraire.
- b. 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.
- c. Je me sens bien informé des services offerts par l'Agence.
- d. **[Intermédiaires fiscaux seulement]** Je sais comment accéder aux prestations et aux crédits d'impôt auxquels mes clients ont droit.

0 – Totalement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalement d'accord

99 – Je ne sais pas

**D7. Selon votre expérience, comment compareriez-vous le niveau de service de l'Agence avec le service que vous pourriez recevoir :**

[Afficher comme une grille]

- a. 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).
- b. D'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral avec lesquels vous avez fait affaire.

01 – Meilleur

02 – À peu près le même

03 – Pire

99 – Je ne sais pas

99 – I don't know

**D8. 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?**

01 – Meilleur

02 – À peu près le même

03 – Pire

99 – Je ne sais pas

## **E. SITE WEB DE L'AGENCE**

**E1. 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?**

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne sais pas

**[SI LA RÉPONSE À LA QUESTION E1 EST « OUI », POSEZ LA QUESTION E2]**

**E2. 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 « Totallement en désaccord » et 10 signifie « Totallement d'accord ». [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

- a. Les renseignements fournis sur les pages de l'impôt du site Web Canada.ca sont faciles à comprendre.
- b. Il est facile de trouver les renseignements que je cherche.
- c. Le site Web me fournit les renseignements dont j'ai besoin.

00 – Totallement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totallement d'accord

99 – Je ne sais pas

**[POSEZ LA QUESTION E3 ET E4 S'IL S'AGIT D'UNE PME]**

**E3. Êtes-vous inscrit au service en ligne Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise de l'Agence?**

01 – Mon dossier

02 – Mon dossier d'entreprise

03 – Mon dossier et Mon dossier d'entreprise

04 – Aucun

99 – Incertain/Je ne sais pas

**[Si LA RÉPONSE À LA QUESTION E3 = 01, 02 ou 03, POSEZ LA QUESTION E4]**

**E4. 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 ». [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

- a. Il est facile d'utiliser (Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise).
- b. Les services fournis dans (Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise) répondent à mes besoins.
- c. Je suis convaincu que [Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise] est une plateforme en ligne sécurisée.

00 – Totalement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalement d'accord

99 – Je ne sais pas

**[POSEZ LES QUESTIONS E5 ET E6 S'IL S'AGIT D'UN INTERMÉDIAIRE FISCAL]**

**E5. Êtes-vous inscrit au service en ligne Représenter un client de l'Agence?**

01 – Oui

02 – Non

99 – Je ne sais pas

**[SI E5 = « OUI », POSEZ LA QUESTION E6]**

**E6. 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 ». [ALTERNEZ LES ÉNONCÉS]**

- a. Il est facile d'utiliser Représenter un client.
- b. Les services fournis dans Représenter un client répondent à mes besoins.
- c. Je suis convaincu que Représenter un client est une plateforme en ligne sécurisée.

00 – Totalement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalement d'accord

99 – Je ne sais pas

**[DEMANDER À TOUS]**

**SM4. 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.**

01 – Inscription des entreprises en ligne

02 – Paiements électroniques

03 – Impôtnet TPS/TVH

04 – Mon dossier d'entreprise

05 – Production des T4 par Internet

06 – Mon dossier

07 – Représenter un client

08 – Joindre un document

09 – Application mobile BizApp de l'Agence

10 – Courrier en ligne

11 – Préremplir ma déclaration

98 – Aucune de ces réponses

99 – Je ne me souviens pas

## F. FARDEAU LIÉ À L'OBSERVATION

**F1. 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. [ALTERNEZ L'ORDRE DES ÉNONCÉS]**

- a. 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
- b. 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.
- c. 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.
- d. L'Agence élabore de nouveaux produits et services qui répondent bien aux impératifs liés à la conduite d'une entreprise
- e. L'Agence prend en considération les besoins des entreprises lorsqu'elle élabore de nouveaux produits et services

0 – Totalement en désaccord

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Totalement d'accord

99 – Je ne sais pas

**SM1. 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?**

0 – Pas du tout un fardeau

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10 – Énorme fardeau

99 – Je ne sais pas

**SM2. Au cours des dernières années, pensez-vous que le fardeau en matière de production de déclarations de revenus pour les entreprises a :**

- 01 – Diminué
- 02 – Peu changé
- 03 – Augmenté
- 99 – Je ne sais pas

## H. Profil de l'entreprise

*Ces dernières questions seront utilisées à des fins de statistique seulement. Soyez assuré que*

**H1. (PME SEULEMENT) Dans quelle industrie ou quel secteur exploitez-vous votre entreprise? Si vous êtes actif dans plus d'un secteur, veuillez déterminer le secteur d'activité principal.**

- 01 – Services d'hébergement et de restauration
- 02 – Administratif et de soutien
- 03 – Agriculture, foresterie, pêche et chasse
- 04 – Arts, spectacles et loisirs
- 05 – Construction
- 06 – Services d'enseignement
- 07 – Finance et assurance
- 08 – Soins de santé et assistance sociale
- 09 – Gestion de sociétés et d'entreprises
- 10 – Fabrication
- 11 – Extraction minière, de pétrole et de gaz
- 12 – Services professionnels, scientifiques et techniques
- 13 – Administration publique
- 14 – Services immobiliers et services de location et de location à bail
- 15 – Organisme de bienfaisance enregistré
- 16 – Commerce de détail
- 17 – Transport et entreposage
- 18 – Services publics
- 19 – Services de gestion des déchets et d'assainissement
- 20 – Commerce de gros
- 21 – Industrie de l'information et industrie culturelle
- 98 – Un autre secteur (veuillez préciser votre secteur d'activité) [zone de texte ouverte]
- 99 – Je préfère ne pas répondre

**H2. (INTERMÉDIAIRES FISCAUX SEULEMENT) Quels types de tâches fiscales votre entreprise fait-elle pour le compte de vos clients qui sont des petites entreprises? Veuillez choisir tout ce qui s'applique à votre entreprise.**

- 01 – Comptabilité
- 02 – Paie
- 03 – Préparation de déclarations
- 04 – Tenue des comptes
- 98 – Un autre type de tâche (veuillez préciser) [zone de texte ouverte]
- 99 – Je préfère ne pas répondre

**H3. Depuis combien de temps votre entreprise mène-t-elle ses activités?**

- 01 – Moins d'un an
- 02 – 1 à 2 ans
- 03 – 3 à 5 ans
- 04 – 6 à 10 ans
- 05 – Plus de 10 ans
- 99 – Je préfère ne pas répondre

**H4. Dans quelle région votre entreprise se trouve-t-elle?**

- 01 – Atlantique
- 02 – Québec
- 03 – Ontario
- 04 – Ouest canadien
- 05 – Emplacements et activités dans plusieurs régions du pays
- 99 – Je préfère ne pas répondre

Merci d'avoir pris le temps de répondre au sondage. Votre opinion est importante pour nous.