



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Améliorer les services numériques pour les sociétés

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro du contrat : 46558-194768/001/CY

Valeur du contrat : 64 353,78 \$ (TVH comprise)

Date d'octroi du contrat : 2018-11-22

Date de livraison : 2019-03-08

Numéro d'enregistrement : ROP 071-18

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

This report is also available in English.

CanadaThe wordmark for Canada, with a small red maple leaf icon above the letter 'a'.

Améliorer les services numériques pour les sociétés

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada par Le groupe conseil Quorus Inc.
Mars 2019

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une série de discussions de groupe menées par Le groupe conseil Quorus Inc. au nom de l'Agence du revenu du Canada. Au total, huit groupes de discussion ont été organisés entre le 14 et le 17 janvier dans quatre villes différentes au Canada.

This publication is also available in English under the title : Enhancing Digital Services for Corporations.

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.

Numéro de catalogue :
Rv4-128/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre :
978-0-660-30043-6

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 071-18)

Numéro de catalogue : Rv4-128/2019E-PDF (Rapport final, anglais)
Numéro international normalisé du livre : 978-0-660-30042-9

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

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal du groupe conseil Quorus Inc., que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et la [Directive sur la gestion des communications – Annexe C](#).

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.

Signataire :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Nadeau', is written over a light gray, textured rectangular background.

Rick Nadeau, Président
Le groupe conseil Quorus Inc.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Sommaire..... | 5 |
| Résultats détaillés | 14 |
| But et objectifs de la recherche..... | 15 |
| Constatations tirées des groupes de discussion | 18 |
| Services liés au logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 | 18 |
| Services MDE et RUC..... | 23 |
| Outils et fonctions en cours d'élaboration ou à l'étude | 27 |
| Rétroaction sur les accès limités..... | 31 |
| Nomenclature des fonctions et des services | 32 |
| Réflexions générales sur les nouvelles fonctions et les nouveaux services | 32 |
| Conclusions..... | 33 |
| Méthodologie..... | 35 |
| Annexes | 40 |
| Questionnaire pour les groupes de discussion | 41 |
| Guide de l'animateur..... | 52 |

Sommaire

But et objectifs de la recherche

L'Agence du revenu du Canada cherche constamment à améliorer ou à renforcer ses offres de services numériques. Pour les sociétés ou les utilisateurs de déclarations T2, ces services numériques sont livrés principalement au moyen des logiciels de préparation de déclarations de revenus T2 de tiers, ou par l'intermédiaire des portails en ligne sécurisés de l'Agence : Mon dossier d'entreprise (MDE) et Représenter un client (RUC). Les services numériques offerts par l'intermédiaire de ces deux véhicules ont donc été choisis pour faire l'objet de cette recherche.

Le logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 est un élément central de la plupart des déclarations de revenus des sociétés T2. Les données internes de l'Agence révèlent que la majorité des déclarations T2 sont préparées et produites à l'aide d'un logiciel. Les spécialistes en déclaration de revenus T2 ont indiqué qu'ils préfèrent interagir avec l'Agence au moyen de logiciels de préparation de déclarations de revenus T2. Par conséquent, l'Agence développe des fonctions nouvelles ou améliorées qui permettraient aux fournisseurs de logiciels d'ajouter de nouveaux services au sein de leurs produits pour améliorer l'expérience de l'utilisateur. En octobre 2017, l'Agence a ajouté les services Joindre un document et Préremplir la T2 au logiciel de préparation de déclarations homologué et, plus récemment, le service Prévalider les renseignements essentiels.

De plus, un certain nombre d'autres fonctions et services se trouvent sur les portails MDE et RUC. Ils comprennent les affichages de données actuelles et historiques et un service d'avis par courriel. Le développement de nouvelles fonctions et de nouveaux services est envisagé, comme celui de l'outil de suivi des progrès et de l'historique des activités.

Les résultats découlant de ce projet permettront de répondre à deux besoins précis en matière de recherche :

- 1) Aider l'Agence à améliorer et à renforcer les services qu'elle offre au moyen du logiciel de préparation de déclarations de revenus T2;
- 2) Aider l'Agence à améliorer et à renforcer les services T2 offerts par l'intermédiaire de MDE et de RUC.

Méthodologie

La méthodologie de recherche comprenait huit groupes de discussion traditionnels en installations formés de propriétaires d'entreprise et d'intermédiaires. Les groupes se sont réunis entre le 14 et le 17 janvier 2019, à quatre endroits différents au pays : Halifax (Nouvelle-Écosse),

Kitchener-Waterloo (Ontario), Edmonton (Alberta) et Québec (Québec). Au total, cinq séances ont été tenues avec des intermédiaires (les deux séances à Québec étaient composées d'intermédiaires) et trois séances étaient composées de propriétaires d'entreprise. Chaque séance a duré deux heures; les participants ont reçu une rétribution de 150 \$ et le processus de recrutement a cherché à obtenir une bonne représentation des entreprises de types et de tailles différentes parmi les propriétaires d'entreprise ainsi que des entreprises de différentes tailles parmi les intermédiaires. Toutes les séances de discussion ont été animées par Rick Nadeau, l'un des principaux chercheurs bilingues de Quorus dont le nom figure dans l'offre à commandes du gouvernement du Canada.

Avis concernant la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

En raison de la taille de l'échantillonnage, des méthodes de recrutement spéciales qui sont utilisées et des objectifs de la recherche, il est clairement entendu que les travaux faisant l'objet de la discussion sont de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à une population plus vaste.

Il serait également inapproprié de suggérer ou d'insinuer que quelques utilisateurs réels (ou bon nombre d'entre eux) se comporteraient d'une certaine façon simplement parce que quelques participants (ou bon nombre d'entre eux) se sont comportés de cette façon durant les séances. Ce type de prévision relève strictement de la recherche quantitative.

Principaux résultats de la recherche

Services liés au logiciel de préparation de déclarations de revenus T2

Les services numériques de l'Agence offerts au moyen du logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 ont été présentés aux intermédiaires : Préremplir la T2, Joindre un document et Prévalider les renseignements essentiels.

Préremplir la T2

La connaissance du service Préremplir la T2 et l'intérêt à son égard étaient limités. L'intérêt pour ce nouveau service est faible, principalement parce que les intermédiaires préfèrent utiliser leurs données sur les reports plutôt que d'importer des données de l'Agence qui, à leur avis, peuvent être ou non exactes ou mises à jour.

Les intermédiaires estiment que ce service serait toutefois utile dans les situations où ils préparent une déclaration T2 pour un nouveau client. Ils étaient également d'avis que le service Préremplir ma déclaration pourrait être utile pour certaines annexes (p. ex., l'annexe 8) qui sont considérées comme fastidieuses à remplir manuellement.

Peu de participants semblaient croire que les données du compte de dividende en capital (CDC) seraient disponibles au moyen de ce service, car ils doivent actuellement demander ces renseignements à l'Agence et attendre plusieurs mois avant de les obtenir. Si le service Préremplir ma déclaration pouvait réellement générer des données à jour sur le CDC, il intéresserait davantage les intermédiaires.

Intérêt global du service Préremplir la T2 : limité

Joindre un document

La connaissance du service Joindre un document et l'intérêt à son égard étaient également limités. Les commentaires démontrent que les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires évitent de soumettre des documents, à moins que l'Agence leur demande expressément de le faire.

La discussion a été élargie afin d'obtenir des commentaires sur le service Soumettre des documents sur les portails MDE et RUC. Ce service est bien connu et a été utilisé par de nombreux propriétaires et intermédiaires. La plupart des utilisateurs estiment que le service est important et facile à utiliser.

- Bien que peu d'entre eux ont éprouvé des difficultés en ce qui concerne le nombre de documents qu'ils peuvent téléverser ou la taille des fichiers, certains estiment qu'il ne devrait pas y avoir de contraintes.

Intérêt global du service Joindre un document : limité

Intérêt global du service Soumettre des documents : élevé

Prévalider les renseignements essentiels

Les intermédiaires ne semblaient pas croire qu'il y a une valeur réelle à utiliser le service Prévalider les renseignements essentiels dans leur logiciel de préparation de déclarations de revenus. La plupart des avantages que le service semble offrir ne traitent pas des défis réels auxquels font face les intermédiaires :

- Les trois éléments d'information essentiels validés sont très rarement inexacts.
- Dans les rares cas où ces renseignements sont inexacts, il est facile de les corriger.
- Il est rare que les déclarations soient produites à la dernière minute.

Lorsqu'on leur a parlé de l'étude d'un service qui permettrait d'améliorer la gestion des erreurs non critiques, très peu d'intermédiaires souhaitaient recevoir *plus* de diagnostics à partir de leur logiciel de préparation de déclarations de revenus. L'intérêt dans un service Préremplir ma déclaration auprès de l'Agence était également très limité, principalement parce que les intermédiaires ne veulent pas transférer les données ou les renseignements à l'Agence, à moins qu'ils soient demandés ou nécessaires, tandis que certains ne voulaient pas que l'Agence ait des données qui ne sont pas « définitives ».

Intérêt global du service Prévalider les renseignements essentiels : limité

Services MDE et RUC

Les discussions ont ensuite porté sur les fonctions et les services déjà offerts sur les portails MDE et RUC.

Données actuelles et historiques relatives aux T2 dans MDE et RUC

Presque tous les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires savaient qu'ils peuvent accéder aux données actuelles et historiques à partir de leur portail. Les intermédiaires utilisent régulièrement ce service et l'apprécient grandement. Même si les propriétaires d'entreprise ne l'utilisent pas régulièrement, ils l'apprécient tout de même. Les deux segments ont également affirmé que ce service est facile à utiliser.

L'amélioration la plus importante que les deux segments ont identifiée est l'augmentation à sept ans de la période pendant laquelle les données sont disponibles. Même si ce service était disponible pour n'importe quelle société qui a demandé une vérification du solde par le passé, les intermédiaires étaient sceptiques quant à la disponibilité des données du CDC sur le portail. Si ces données étaient disponibles, elles seraient considérées comme très utiles.

Intérêt global des données actuelles et historiques : élevé

Avis par courriel

La connaissance de ce service était élevée chez les intermédiaires et faible à modérée chez les propriétaires d'entreprise. Dans l'ensemble, peu de participants étaient inscrits et peu d'entre eux semblaient vouloir le faire. Voici les principaux obstacles décelés par les propriétaires d'entreprise :

- La crainte qu'un courriel de l'Agence soit perdu parmi les nombreux courriels qu'ils reçoivent.
- Ne pas être en mesure de faire la distinction entre les courriels légitimes de l'Agence et les arnaques.
- Préférer des copies en format papier de tout document qui provient de l'Agence.
- L'incidence accrocheuse de « l'enveloppe brune ».

Certains propriétaires d'entreprise aimeraient avoir l'option de recevoir un courriel et une copie papier par la poste. Certains propriétaires d'entreprise aimaient également l'idée de recevoir des avis sur papier pendant que leur comptable recevait un courriel. Toutefois, ce scénario était moins attrayant pour les intermédiaires.

Les intermédiaires avaient tendance à se situer dans l'un des deux camps en ce qui a trait aux avis. Certains étaient d'avis que leurs clients devaient assumer une certaine responsabilité de leur relation avec l'Agence et, par conséquent, être le principal bénéficiaire de toute la correspondance. D'autres croient qu'ils assument une certaine responsabilité de la gestion de la relation et des interactions de leurs clients avec l'Agence et qu'ils doivent être tenus au courant de toute communication provenant de l'Agence.

Les idées suivantes semblent obtenir un certain appui en ce qui concerne les avis :

- Quelques propriétaires d'entreprise ont aimé l'idée de recevoir des avis au moyen d'une application mobile ou d'un message texte.
- La correspondance et les documents devraient être téléversés sur le portail, peu importe si le propriétaire de l'entreprise est inscrit aux avis par courriel.
- Certains aimeraient personnaliser la façon dont ils sont avisés en fonction du sujet ou du problème, puisque certains sujets ou problèmes ont tendance à être plus urgents que d'autres.

Intérêt global des avis par courriel : modéré (si la personnalisation est activée)

Outils et fonctions en cours d'élaboration ou à l'étude

Une série d'outils et de fonctions en cours d'élaboration ou à l'étude par l'Agence a ensuite été présentée aux participants des groupes de discussion.

Outil de suivi des progrès

Les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires souhaitaient faire le suivi des progrès réalisés par les éléments, surtout ceux qui suscitent habituellement l'incertitude quant au délai de traitement de l'Agence et ceux qui, en général, exigent que les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires communiquent avec l'Agence pour obtenir des mises à jour. Les intermédiaires estiment que ce type d'outil leur permettrait de mieux répondre aux demandes de renseignements de leurs clients. Les propriétaires et les intermédiaires s'attendaient à ce que ce type d'outil leur permette de réduire le temps passé au téléphone avec l'Agence à tenter d'obtenir des renseignements ou une mise à jour.

Les types d'éléments les plus courants dont les utilisateurs voudraient assurer le suivi comprennent : un avis de différend officiel, un avis d'opposition ou un appel; une vérification; une nouvelle cotisation et une demande de renseignements. Les jalons les plus courants que les participants aimeraient voir dans l'outil de suivi sont les suivants :

- Reçu
- Attribué (idéalement, fournir le nom et les coordonnées de la personne-ressource de l'Agence)
- Achèvement prévu
- Renseignements supplémentaires demandés/en attente d'une réponse du contribuable
- Retards
- Terminé

Les participants ont expliqué que la valeur de ce type d'outil serait sérieusement réduite si elle n'était pas exacte ou si certains renseignements étaient trop généraux.

Conformément aux commentaires reçus plus tôt au sujet du service d'avis par courriel, les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires aimeraient personnaliser la façon dont ils sont avisés lorsque des jalons sont atteints.

Intérêt global de l'outil de suivi des progrès : élevé

Avis de cotisation accéléré pour les demandeurs inscrits au service de courrier en ligne

L'intérêt pour cette fonction est très limité pour deux raisons principales. Tout d'abord, très peu de participants valorisent réellement recevoir l'avis de cotisation (ADC) le jour ouvrable suivant; en fait, presque tous les participants sont satisfaits du délai de traitement actuel des déclarations. Deuxièmement, l'obligation d'être inscrit au service de courrier en ligne a été vue comme un irritant. Les participants ne comprenaient pas pourquoi leur ADC électronique ne pouvait pas être affiché sur le portail, même s'ils n'étaient pas inscrits au service de courrier en ligne.

Intérêt global de l'ADC accéléré pour les demandeurs inscrits au service de courrier en ligne : limité

Historique des activités

Bien que la plupart des propriétaires d'entreprise fassent confiance à leurs comptables et à leurs représentants internes, beaucoup considèrent que le fait d'avoir un historique de leurs activités est une pratique opérationnelle éclairée. Ils aimeraient que cette fonction leur permette d'obtenir le plus de détails possible sur l'historique des activités.

Une discussion générale sur l'historique des activités a eu lieu avec les intermédiaires, et bon nombre d'entre eux aimeraient avoir un historique des documents qu'ils ont téléversés à l'Agence ainsi que leurs numéros de confirmation. Le fait d'avoir à imprimer ou à télécharger un document PDF comme preuve d'activité est considéré comme peu pratique.

Intérêt global de l'historique des activités : modéré

Rétroaction sur les accès limités

Les intermédiaires ne sont pas importunés par l'expiration de leur session RUC après 18 minutes d'inactivité ou par l'ouverture d'une session pour chaque numéro d'entreprise (NE) nouveau ou différent auquel ils souhaitent accéder par l'intermédiaire du portail. De leur point de vue, ces mesures de sécurité sont justifiées et sont conformes à de nombreuses autres mesures de sécurité prises par d'autres institutions (p. ex., les sites Web des banques).

Réflexions générales sur les nouvelles fonctions et les nouveaux services

Les utilisateurs sont satisfaits du portail. Sur une échelle de 0 à 10, où 10 signifie qu'ils sont extrêmement satisfaits, la plupart des propriétaires d'entreprise donnent en moyenne au portail la note de 7, tandis que les notes des intermédiaires étaient principalement des 7 et des 8, et très peu de notes étaient inférieures à 7.

Si l'Agence devait présenter les diverses améliorations numériques, y compris certaines des suggestions proposées tout au long des séances, la plupart estiment que leur note de satisfaction augmenterait d'au moins un point complet.

Les fonctions qui auraient l'incidence la plus importante sur leur satisfaction seraient les suivantes :

- l'outil de suivi des progrès;
- les données actuelles et historiques, surtout si elles comprennent sept années de données;
- un système d'avis personnalisable qui permettrait aux utilisateurs de déterminer s'ils peuvent recevoir des avis sur papier et des avis par courriel dans des situations précises.

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : 46558-194768/001/CY

Date d'octroi du contrat : 22 novembre 2018

Montant du contrat (TVH comprise) : 64 353,78 \$

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

Résultats détaillés

But et objectifs de la recherche

L'Agence cherche constamment à améliorer ou à renforcer ses offres de services numériques. Pour les sociétés ou les utilisateurs de déclarations T2, ces services numériques sont livrés principalement au moyen des logiciels de préparation de déclarations de revenus T2 de tiers, ou par l'intermédiaire des portails en ligne sécurisés de l'Agence : MDE et RUC. Les services numériques offerts par l'intermédiaire de ces deux véhicules ont donc été choisis pour faire l'objet de cette recherche.

Le logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 est au cœur de la plupart des déclarations de revenus des sociétés T2 : les données internes de l'Agence révèlent que la majorité des déclarations T2 sont préparées et produites à l'aide d'un logiciel, et les spécialistes en déclaration de revenus T2 ont indiqué que leur façon privilégiée d'interagir avec l'Agence est au moyen de logiciels de préparation de déclarations de revenus T2. Par conséquent, l'Agence développe des fonctions nouvelles ou améliorées qui permettraient aux fournisseurs de logiciels d'ajouter de nouveaux services au sein de leurs produits pour améliorer l'expérience de l'utilisateur. Les améliorations ciblées comprennent les suivantes :

- améliorer l'accès aux données libre-service aux utilisateurs (ce qui réduit la nécessité de communiquer avec l'Agence);
- accroître l'exactitude des données produites;
- fournir un plus grand nombre de messages de diagnostic qui permettent l'autocorrection (réduisant ainsi le taux d'erreur dans les déclarations produites).

En octobre 2017, l'Agence a mis en place les services importants suivants offerts au moyen d'un logiciel homologué pour la T2 :

- 1) **Joindre un document** : Ce service permet de joindre les documents justificatifs au moment de produire des déclarations numériques. Les exemples comprennent les certificats provinciaux pour justifier l'admissibilité aux remboursements pour les médias, les films ou les crédits d'impôt numériques. Auparavant, les sociétés devaient envoyer ces documents à l'Agence par la poste, souvent à la demande d'un de ses agents.
- 2) **Préremplir la T2** : Ce service permet aux utilisateurs de télécharger diverses données dans leur logiciel homologué pour la T2, notamment les déclarations d'années antérieures

ayant fait l'objet d'une cotisation, les soldes de remboursement, comme les gains et les pertes en capital, et les soldes comptables.

Le service Prévalider les renseignements essentiels dans un logiciel homologué permet aux utilisateurs de valider les renseignements essentiels, comme le NE, l'adresse et la date de fin de l'année d'imposition, en fonction des données de l'Agence, avant que le reste de la déclaration T2 soit prêt à être produit. Si les renseignements essentiels erronés ne sont pas corrigés, les systèmes de l'Agence rejeteront la déclaration produite par voie électronique. L'avis anticipé de ces erreurs donne donc plus de temps pour obtenir des renseignements corrigés, ce qui est essentiel pour permettre la production en ligne.

Les renseignements sur le service Préremplir la T2 mentionnés ci-dessus sont également accessibles aux sociétés par l'intermédiaire du portail sécurisé de l'Agence, MDE, et sont accessibles à leurs représentants autorisés par l'intermédiaire du portail sécurisé RUC. Les renseignements en ligne comprennent également la consultation possible du statut de la déclaration d'une société : si elle a été reçue, est en cours ou est terminée.

De plus, d'autres services sont mis à la disposition des sociétés et de leurs représentants par l'intermédiaire de MDE et de RUC, à savoir la capacité de soumettre une demande de renseignements et la capacité de soumettre des documents justificatifs électroniques demandés par l'Agence pour terminer le traitement de la déclaration T2.

En plus des diverses améliorations apportées aux logiciels homologués, un certain nombre d'autres fonctions et services se trouvent sur les portails MDE et RUC (p. ex., un service d'avis par courriel), et de nouvelles fonctions et services sont en cours d'élaboration (p. ex., un outil de suivi des progrès).

Les résultats découlant de ce projet permettront de répondre à deux besoins précis en matière de recherche :

- 1) **Aider l'Agence à améliorer et à renforcer les services qu'elle offre au moyen du logiciel de préparation de déclarations de revenus T2, plus particulièrement;**
 - a. Lui fournir de la rétroaction sur les services Préremplir la T2 et Joindre un document disponibles au moyen du logiciel de préparation de déclarations de revenus : ce qui est apprécié, ce qui ne l'est pas, les obstacles à l'utilisation et les suggestions d'amélioration ou de renforcement;

- b. Lui fournir des conseils généraux pour d'autres fonctions qu'elle peut ajouter ou modifier dans le logiciel afin d'améliorer le service à la clientèle.
- 2) **Aider l'Agence à améliorer et à renforcer les services T2 offerts par l'intermédiaire de MDE et de RUC.** Plus particulièrement, l'Agence aimerait connaître les services et les fonctions actuels que les sociétés et les représentants apprécient ou non, ainsi que les améliorations qui pourraient être apportées. Étant donné qu'il y a un lien solide entre les options du service MDE et les options disponibles par l'intermédiaire du service Préremplir la T2, ces deux secteurs d'intérêt sont interreliés.

Constatations tirées des groupes de discussion

Services liés au logiciel de préparation de déclarations de revenus T2

Les services numériques de l'Agence offerts au moyen du logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 ont été présentés aux intermédiaires : Préremplir la T2, Joindre un document et Prévalider les renseignements essentiels.

Préremplir la T2

La description suivante du service Préremplir la T2 a été présentée aux participants des groupes de discussion, un service qui a été examiné principalement par les intermédiaires.

La première caractéristique est le service « Préremplir la T2 », qui permet aux utilisateurs de télécharger des renseignements sur leur logiciel certifié pour la T2, y compris :

- *Les données analysées par l'Agence pour les déclarations T2 et les annexes de l'année d'imposition courante et des quatre années précédentes*
- *Les renseignements sur les soldes des déclarations T2 :*
 - Soldes du compte de revenu à taux général (CRTG)
 - Soldes d'impôt en main remboursable au titre de dividendes (IMRTD)
 - Montant des gains et pertes en capital
 - Soldes des pertes autres qu'en capital
 - Compte de dividende en capital (CDC)
- *L'adresse du numéro d'entreprise, le courriel et l'indicateur de courrier retourné*
- *Les soldes des comptes, y compris le solde total de l'année précédente et le solde provisoire de l'année en cours*

Les commentaires ont permis de constater que la connaissance du service Préremplir la T2 était limitée. De plus, l'intérêt à l'égard de l'utilisation de ce service est assez faible chez les personnes qui connaissent ce service et ceux qui en apprennent l'existence pour la première fois dans les groupes de discussion. L'intérêt pour ce nouveau service est faible, principalement parce que les intermédiaires préfèrent utiliser leurs données sur les reports plutôt que d'importer des données de l'Agence qui, à leur avis, peuvent être ou non exactes ou mises à jour. Les intermédiaires ont accordé une plus grande confiance dans les données qu'ils ont produites pour leurs clients que dans les données de l'Agence qui seraient importées au moyen du service Préremplir ma déclaration et, en fin de compte, ils ne voudraient pas que les données de l'Agence écrasent leurs données sur les reports.

Les intermédiaires estiment que ce service serait toutefois utile dans les cas où ils préparent une déclaration T2 pour un nouveau client et pour qui ils n'auraient pas de données à reporter. Ils étaient également d'avis que le service Préremplir ma déclaration pourrait être utile pour certaines annexes (p. ex., l'annexe 8) qui sont considérées comme fastidieuses à remplir manuellement.

Pour quelques intermédiaires, le service Préremplir ma déclaration pourrait être utile s'il permettait au spécialiste en déclaration de revenus de « valider » ou de déterminer la mesure dans laquelle les données sur les reports sont harmonisées avec celles de l'Agence, au lieu d'écraser les données sur les reports; leur système signalerait ainsi les écarts ou les différences. La description du service ne précisait pas si le service Préremplir ma déclaration était « tout ou rien », et quelques-uns ont expliqué qu'il serait utile de sélectionner les champs qui seraient préremplis automatiquement.

En général, les participants ont estimé que la liste des points de données pouvant être préremplis était complète. Peu de participants semblaient croire que les données du CDC seraient disponibles au moyen de ce service, car ils doivent actuellement demander ces renseignements à l'Agence et attendre plusieurs mois pour les obtenir. Toutefois, si le service Préremplir ma déclaration pouvait réellement générer des données à jour sur le CDC, il intéresserait davantage les intermédiaires.

Intérêt global du service Préremplir la T2 : limité

Joindre un document

La description suivante du service Joindre un document a été présentée aux participants des groupes de discussion, un service qui a été examiné principalement par les intermédiaires, mais qui l'a également été par les propriétaires d'entreprise qui préparent leurs propres déclarations T2.

Cette caractéristique permet de joindre des documents justificatifs au moment de produire la déclaration T2. Auparavant, les sociétés devaient poster ces documents à l'ARC, souvent à la demande d'un de ses agents. Les documents suivants peuvent être transmis par voie numérique :

- *Élections*
- *Résolutions et accords des administrateurs*
- *Certificats de crédit provinciaux (il en existe environ 25)*
- *Liste des numéros de comptes des sociétés de personnes*

- *Feuillets de renseignements (p. ex., feuillet T4A – État du revenu de pension, revenu de retraite, rentes et autres revenus, ou feuillet T5013 – État des revenus d'une société de personnes)*

Comme c'est le cas pour toutes les déclarations T2 produites par voie électronique, l'ARC émet un numéro de confirmation par le biais du logiciel de préparation de déclarations de revenus pour confirmer la réception de la déclaration T2. L'ARC émet un autre numéro de confirmation pour confirmer la réception des pièces jointes.

La connaissance du service Joindre un document était limitée. Les commentaires démontrent clairement que les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires évitent de soumettre des documents, à moins que l'Agence leur demande expressément de le faire. Il y a une croyance enracinée selon laquelle on ne fournit à l'Agence que ce qu'elle « doit vraiment savoir ». Certes, il peut y avoir des situations où on pourrait ajouter un document au moment de produire la déclaration, mais sinon tous les autres documents justificatifs seraient soumis après la production de la déclaration et seulement à la demande de l'Agence.

Seuls quelques intermédiaires ont utilisé le service Joindre un document et même parmi ces participants, le service a été utilisé avec parcimonie. Les intentions suggèrent que ceux qui ont déjà utilisé le service ne sont pas plus susceptibles de l'utiliser plus souvent qu'ils le font actuellement.

- Personne n'a éprouvé de difficultés en ce qui a trait au nombre ou à la taille des fichiers qu'il pouvait téléverser.

La discussion a été élargie afin d'obtenir des commentaires sur le service Soumettre des documents sur les portails MDE et RUC, que les utilisateurs peuvent utiliser pour soumettre des fichiers numériques après la production. Ce service est bien connu et a été utilisé par de nombreux propriétaires et intermédiaires. La plupart des utilisateurs estiment que le service est important et facile à utiliser. Les utilisateurs et ceux qui découvrent le service pour la première fois croient qu'il serait certainement plus pratique et efficace que de soumettre leurs documents par la poste. Certains ont expliqué que le fait de soumettre des documents par la poste exige

qu'ils conservent un ensemble de copies pour leurs propres dossiers et qu'il n'y a rien qui leur indique quand ou si leur trousse a été reçue par l'Agence.

- Bien que peu d'entre eux ont éprouvé des difficultés en ce qui concerne le nombre de documents qu'ils peuvent téléverser ou la taille des fichiers, certains estiment qu'il ne devrait pas y avoir de contraintes. Ils expliquent que l'infrastructure technologique de nos jours devrait permettre à l'Agence de recevoir tout nombre de fichiers de toute taille.

Enfin, certains ont été dérangés par le fait qu'ils devaient avoir un numéro de cas ou de référence pour téléverser un document au moyen de l'outil Soumettre des documents. Il y a des situations où les participants aimeraient déposer un document pour lequel il n'y a pas de numéro de cas ou de référence.

Intérêt global du service Joindre un document : limité

Intérêt global du service Soumettre des documents : élevé

Prévalider les renseignements essentiels

La description suivante du service Prévalider les renseignements essentiels a été présentée aux participants des groupes de discussion, un service qui a été examiné principalement par les intermédiaires, mais qui l'a également été par les propriétaires d'entreprise qui préparent leurs propres déclarations T2.

L'ARC a lancé ce service en octobre 2018. Celui-ci est offert avec tout logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 qui est certifié pour offrir ce service. Les utilisateurs peuvent avoir recours à ce service en tout temps durant la préparation d'une déclaration T2 avec un logiciel certifié pour confirmer que les renseignements essentiels requis pour le dépôt électronique d'une déclaration T2 correspondent aux informations contenues dans les systèmes de l'ARC. Ces renseignements essentiels incluent :

- *le numéro d'entreprise;*
- *l'adresse de l'entreprise;*
- *la fin de son année d'imposition.*

Si ces renseignements essentiels ne correspondent pas à ce qui figure dans les systèmes de l'ARC, celle-ci refusera la déclaration T2 produite par voie électronique. Lorsqu'il est informé tôt durant le processus de préparation d'une déclaration T2 que ces renseignements sont erronés, l'utilisateur dispose alors de temps additionnel pour apporter les corrections nécessaires, que ce soit avec l'ARC ou dans la déclaration T2. Il n'a pas à attendre que la déclaration T2 soit finalisée et envoyée pour être informé que le dépôt électronique a été refusé.

Les intermédiaires ne semblaient pas croire en la valeur réelle de ce service et que ce type de synchronisation des données aurait dû avoir lieu par défaut il y a longtemps.

Cela étant dit, la plupart des avantages que le service semble offrir ne traitent pas des défis réels auxquels font face les intermédiaires. Mentionnons notamment ceci :

- Les trois éléments d'information essentiels énumérés dans la description de service sont très rarement inexacts.
- Dans les rares cas où ces renseignements sont inexacts (l'adresse étant le domaine problématique le plus fréquent), il est facile de les corriger. De nombreuses personnes ne se souviennent pas d'une situation où elles n'ont pu produire leur déclaration par voie électronique en raison d'une erreur dans les renseignements essentiels énumérés dans la description du service.
- Les déclarations sont rarement produites à la dernière minute, lorsqu'une validation préalable des renseignements essentiels aurait permis de produire des déclarations sans tracas.

Quelques intermédiaires étaient préoccupés par les conséquences juridiques de la validation préalable. Plus précisément, ils n'étaient pas certains s'ils devaient avoir la permission ou l'autorisation de leur client pour prévalider les renseignements essentiels.

Lorsqu'on leur a parlé de l'étude d'un service qui permettrait d'améliorer la gestion des erreurs non critiques, très peu d'intermédiaires souhaitaient recevoir *plus* de diagnostics à partir de leur logiciel de préparation de déclarations de revenus. Bon nombre d'entre eux semblent avoir l'impression qu'ils reçoivent déjà un trop grand nombre de messages de diagnostic. Ils s'inquiètent aussi que, comme dans le cas des nombreux messages de diagnostic qu'ils reçoivent déjà, n'importe quel nouveau message soit probablement de nature générique au lieu de cibler spécifiquement ou stratégiquement la déclaration qu'ils préparent. Bien que la plupart étaient enclins à rejeter d'emblée la valeur des messages de diagnostic supplémentaires, certains étaient curieux de connaître le type de messages supplémentaires diffusés et voulaient voir des exemples avant de rejeter complètement l'idée.

L'intérêt dans un service Préremplir ma déclaration de l'Agence était également très limité, principalement parce que les intermédiaires ne veulent pas transférer les données ou les renseignements à l'Agence, à moins qu'ils soient demandés ou nécessaires, tandis que certains ne voulaient pas que l'Agence ait des données qui ne sont pas « définitives ». Quelques-uns étaient également préoccupés par le fait que le service Préremplir ma déclaration surchargerait l'Agence ou augmenterait les coûts opérationnels alors que ces efforts pourraient être mis à profit de façon plus importante.

En fin de compte, les intermédiaires ont insisté sur le fait qu'ils sont satisfaits de la vitesse à laquelle l'Agence traite actuellement les déclarations T2 et que toute innovation introduite uniquement dans le but d'améliorer la rapidité du traitement ne représente pas un défi important à leurs yeux.

Intérêt global du service Prévalider les renseignements essentiels : limité

Services MDE et RUC

Les discussions ont ensuite porté sur les fonctions et les services déjà offerts sur les portails MDE et RUC. Tous les intermédiaires étaient très familiers avec le portail RUC, tandis que son utilisation chez les propriétaires d'entreprise variait entre les utilisateurs réguliers et les utilisateurs très sporadiques qui visitent leur portail tout au plus une ou deux fois seulement par année.

Données actuelles et historiques relatives aux T2 dans MDE et RUC

La description suivante des données T2 actuelles et historiques sur les portails MDE et RUC a été présentée à tous les participants des groupes de discussion.

Les utilisateurs du portail ont également accès aux données de l'année courante et aux données historiques des quatre années antérieures. Par exemple, un utilisateur peut obtenir les déclarations et les annexes T2 pour l'année courante et les quatre dernières années, de même que les soldes des déclarations T2 (gains et pertes en capital, pertes autres qu'en capital, IMRTD, CRTG et comptes de dividendes en capital).

Presque tous les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires savaient qu'ils peuvent accéder aux données actuelles et historiques à partir de leur portail. Les intermédiaires utilisent régulièrement ce service et l'apprécient grandement. Même si les propriétaires d'entreprise ne l'utilisent pas régulièrement, ils l'apprécient tout de même. Les deux segments ont également affirmé que ce service est facile à utiliser.

L'amélioration la plus importante que les deux segments ont identifiée est l'augmentation à sept ans de la période pendant laquelle les données sont disponibles. Certains croient même que les données devraient être disponibles tant et aussi longtemps que la société est active. En augmentant le nombre d'années de données à sept, plusieurs ont soutenu que cela cadrerait avec le nombre d'années où l'Agence exige que les entreprises conservent leurs dossiers.

- Certains intermédiaires n'ont pas aimé le fait que certaines données historiques soient cumulatives plutôt que des nombres regroupés pour une année donnée.
- Certains ont suggéré que les soldes T2 devraient tous être présentés sur un seul écran. Dans le même ordre d'idées, certains n'ont pas aimé le fait de devoir faire plusieurs clics pour modifier les catégories de données. Ils préfèrent accéder à n'importe quelle catégorie de données en un seul clic, peu importe la catégorie de données qui est actuellement à l'écran.

Même si ce service était disponible pour n'importe quelle société qui a demandé une vérification du solde par le passé, les intermédiaires étaient sceptiques quant à la disponibilité des données du CDC sur le portail. Si ces données étaient disponibles, elles seraient considérées comme très utiles.

Les participants ont dénoté très peu de préoccupations concernant les capacités d'impression et d'affichage lors de l'utilisation du portail. L'une des plus notables était le manque de compatibilité entre le portail et certains navigateurs Web. De plus, quelques intermédiaires aimeraient être en mesure d'exporter des données vers Excel ou un fichier CSV.

Intérêt global des données actuelles et historiques : élevé

Avis par courriel

La description suivante des avis par courriel a été présentée à tous les participants des groupes de discussion.

Les utilisateurs peuvent également s'inscrire à un service d'avis par courriel. Ils renoncent ainsi à recevoir les avis sur papier pour avoir accès aux avis et aux autres communications sur le portail MDE et RUC. Vous pourriez recevoir un courriel de l'ARC vous informant qu'un nouveau document a été téléversé sur votre portail.

Les entreprises sont également avisées chaque fois que leur adresse ou leurs renseignements pour le dépôt direct ont été modifiés, ou lorsque l'ARC a tenté de leur faire parvenir de la documentation à l'adresse postale au dossier, mais sans succès.

La connaissance de ce service était élevée chez les intermédiaires et faible à modérée chez les propriétaires d'entreprise. Dans l'ensemble, peu de participants étaient inscrits et, même après que le service a été présenté dans les groupes de discussion, peu semblaient vouloir s'inscrire.

Voici les principaux obstacles décelés par les propriétaires d'entreprise :

- La crainte qu'un courriel de l'Agence soit perdu parmi les nombreux courriels qu'ils reçoivent.
- Ne pas être en mesure de faire la distinction entre les courriels légitimes de l'Agence et les arnaques.
- Préférer des copies en format papier de tout document qui provient de l'Agence.
- L'incidence accrocheuse de « l'enveloppe brune ».

Certains propriétaires d'entreprise aimeraient avoir l'option de recevoir un courriel et une copie papier de la correspondance. Certains avaient l'impression qu'ils ne pouvaient pas avoir de documents téléversés sur leur portail, à moins qu'ils ne soient inscrits aux avis par courriel; ils croient que tout devrait aller sur le portail, peu importe le statut de l'inscription de l'avis.

Certains propriétaires d'entreprise aimaient également l'idée de recevoir des avis sur papier pendant que leur comptable recevait un avis par courriel. Ce scénario était toutefois moins attrayant pour les comptables, surtout ceux qui supervisent de nombreuses sociétés.

- Les intermédiaires avaient tendance à se situer dans l'un des deux camps en ce qui a trait aux avis. Certains étaient d'avis que leurs clients doivent assumer une certaine responsabilité de leur relation avec l'Agence et être responsables de toute la correspondance qu'ils reçoivent de la part de l'Agence. Si leurs clients le demandaient,

ces intermédiaires refuseraient d'être inclus dans la liste de distribution des avis par courriel.

D'autres croient qu'ils assument une certaine responsabilité de la gestion de la relation et des interactions de leurs clients avec l'Agence et qu'ils doivent à tout le moins être tenus au courant de toute communication provenant de l'Agence. Ils reconnaissent également que la correspondance papier envoyée directement et uniquement au propriétaire d'entreprise est parfois perdue par le destinataire, classée ou qu'elle ne reçoit pas le niveau d'attention qu'elle mérite et que de nombreux événements frustrants pourraient être évités si l'intermédiaire était inclus dans la boucle de communication. En faisant partie de cette correspondance, ils croient qu'ils peuvent être plus proactifs et axés sur le client. Cela permettrait également d'éviter les situations où eux ou leurs clients doivent faire des pieds et des mains pour traiter une demande quelconque de l'Agence.

Certains propriétaires d'entreprise qui reçoivent déjà des avis et les intermédiaires qui sont inclus dans les listes de distribution aimeraient que les courriels contiennent un peu plus d'informations. Plus particulièrement, ils aimeraient avoir suffisamment de renseignements pour déterminer s'il vaut la peine d'ouvrir une session sur le portail pour voir le document qui a été téléversé et les renseignements contenus dans le document. Certains intermédiaires veulent également identifier plus facilement le client auquel se rapporte le courriel.

L'intérêt à recevoir un rappel de produire sa déclaration T2 était très faible. Toutefois, les idées suivantes semblent avoir un certain appui :

- Quelques propriétaires d'entreprise ont aimé l'idée de recevoir des avis au moyen d'une application mobile. Cette procédure a été perçue comme étant plus sûre, moins susceptible d'être une arnaque et de se perdre parmi les courriels réguliers.
- Ignorant que c'était déjà le cas, les participants ont estimé que la correspondance et les documents devraient être téléversés sur le portail, peu importe si le propriétaire de l'entreprise est inscrit aux avis par courriel.
- Certains aimeraient personnaliser la façon dont ils sont avisés en fonction du sujet ou du problème. Par exemple, les avis jugés plus urgents (p. ex., une demande de renseignements ou de documents de l'Agence, une vérification, un paiement requis) pourraient être envoyés par courrier et par courriel et pourraient également être envoyés au propriétaire de l'entreprise et à l'intermédiaire. Ceux qui sont considérés comme moins urgents (p. ex., un document a été téléversé sur le portail) pourraient

simplement être envoyés par courriel au propriétaire de l'entreprise et l'intermédiaire verrait simplement un avis sur le portail.

- Certains ont également aimé l'idée d'être avisés sur leur appareil mobile par message texte. Cela réduirait probablement l'encombrement et leur permettrait de ne pas se perdre dans leurs courriels.

Intérêt global des avis par courriel : modéré (si la personnalisation est activée)

Outils et fonctions en cours d'élaboration ou à l'étude

Après avoir discuté des fonctions et des services existants sur le portail, l'animateur a présenté une courte série d'outils et de fonctions en cours d'élaboration ou à l'étude par l'Agence.

Outil de suivi des progrès

La description suivante d'un outil de suivi des progrès a été présentée à tous les participants des groupes de discussion.

L'ARC songe à intégrer un outil de suivi des progrès à son portail sécurisé. Cet outil permettrait de surveiller des éléments importants pour les contribuables et les représentants.

Le concept d'un outil de suivi des progrès était facile à comprendre pour les participants : ils pouvaient faire des parallèles avec ce qu'ils ont vécu avec le magasinage en ligne ou lorsqu'ils utilisent une entreprise d'expédition. Dans quelques groupes de discussion, l'idée a été proposée de façon spontanée par quelques participants avant que l'animateur présente l'outil comme sujet de discussion.

Les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires souhaitaient faire le suivi des progrès réalisés par les éléments, surtout ceux qui suscitent habituellement l'incertitude quant au délai de traitement de l'Agence et ceux qui, en général, exigent que les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires communiquent avec l'Agence pour obtenir des mises à jour. Les types d'éléments les plus courants dont les utilisateurs voudraient assurer le suivi sont notamment :

- un avis de différend officiel, un avis d'opposition ou un appel;
- une vérification;
- une nouvelle cotisation;
- une demande de renseignements.

Les participants avaient moins d'intérêt pour le suivi du statut d'une déclaration T2, car le délai de traitement d'une déclaration est considéré comme court et raisonnablement prévisible. L'intérêt à l'égard du suivi du statut d'un paiement était modéré, surtout dans les cas où un paiement est dû à l'entreprise; les participants n'ont pas vu la nécessité de faire le suivi d'un paiement qu'ils doivent verser à l'Agence.

L'outil de suivi des progrès a été particulièrement intéressant pour les intermédiaires qui estiment que ce type d'outil leur permettrait de mieux répondre aux demandes de renseignements de leurs clients. Certains ont également constaté que c'était une occasion d'être proactif et de fournir une mise à jour avant que leurs clients en fassent la demande. Les propriétaires et les intermédiaires s'attendaient à ce que ce type d'outil leur permette de réduire le temps passé au téléphone avec l'Agence à tenter d'obtenir des renseignements ou une mise à jour.

- Bien que ce ne soit pas le point de mire de la discussion, de nombreux participants ont exprimé leur frustration lorsqu'ils ont appelé l'Agence. Ils se sont surtout plaints du temps d'attente avant qu'un agent réponde à leur appel, mais quelques-uns se sont plaints de ne pas obtenir des réponses cohérentes lorsqu'ils appellent à maintes reprises, mais plutôt des réponses vagues à leurs questions, particulièrement en ce qui concerne les délais d'exécution prévus et le fait de ne pas être en mesure de joindre directement la ou les personnes au sein de l'Agence qui traitent leur demande ou leur différend.

Même si le soutien téléphonique n'était pas un point de mire de la discussion, les frustrations à l'égard de ce service aident à expliquer pourquoi les participants apprécient d'autres formes de soutien, comme l'outil de suivi des progrès proposé. Quelques participants ont également suggéré d'ajouter une fonction de clavardage sur le site Web afin de leur permettre d'obtenir des réponses rapides sans avoir à téléphoner.

Les jalons les plus courants que les participants aimeraient voir dans l'outil de suivi sont les suivants :

- Reçu
- Attribué (idéalement, fournir le nom et les coordonnées de la personne-ressource de l'Agence)
- Achèvement prévu
- Renseignements supplémentaires demandés/en attente d'une réponse du contribuable
- Retards
- Terminé

Les participants semblaient être d'avis que les mêmes types de jalons pourraient s'appliquer à presque toutes les sortes d'éléments dont ils souhaiteraient assurer le suivi. Quelques-uns d'entre eux ne s'intéressaient qu'à trois jalons principaux, notamment : reçu, achèvement prévu et terminé.

Les participants ont expliqué que la valeur de ce type d'outil serait sérieusement réduite si elle n'était pas exacte ou si certains renseignements étaient trop généraux, comme « achèvement prévu » (p. ex., un achèvement prévu de 2 à 4 mois). Ils préféraient également une date « d'achèvement prévu » qui est loin dans l'avenir plutôt qu'une prédiction qui est imminente, mais qui est à la fois irréaliste et très susceptible d'être repoussée pour une raison quelconque.

Conformément aux commentaires reçus plus tôt au sujet du service d'avis par courriel, les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires aimeraient personnaliser la façon dont ils sont avisés lorsque des jalons sont atteints. De nombreux intermédiaires semblaient satisfaits simplement parce qu'ils sont en mesure d'obtenir le statut lorsqu'ils ouvrent une session sur le portail, alors que d'autres souhaiteraient obtenir un avis quelconque, surtout pour les questions urgentes. Peu semblaient vouloir recevoir un courriel chaque fois qu'un jalon est atteint pour chaque élément faisant l'objet d'un suivi, surtout parmi les intermédiaires qui comptent de nombreux clients constitués en société.

En fin de compte, les participants estiment que ce type d'outil permet non seulement d'habiliter les intermédiaires et les propriétaires d'entreprise, mais aussi d'accroître la responsabilisation de l'Agence et d'établir des normes de service et des attentes auxquelles l'Agence devra rendre compte.

Intérêt global de l'outil de suivi des progrès : élevé

Avis de cotisation accéléré pour les demandeurs inscrits au service de courrier en ligne

La description suivante de cette fonction a été présentée à tous les participants des groupes de discussion.

L'ARC s'affaire actuellement à accélérer le délai d'affichage électronique des avis de cotisation ou de nouvelle cotisation sur le portail sécurisé Mon dossier d'entreprise (qui pourront aussi être consultés sur la page Représenter un client), et téléchargeables à partir du logiciel T2 (une nouvelle caractéristique).

Si la déclaration T2 est produite sans erreur, elle pourra être consultée à partir de MDE ou du logiciel T2 par les propriétaires d'entreprise ou leurs représentants autorisés le jour ouvrable suivant.

Ce service sera offert uniquement aux sociétés qui se sont inscrites au service de courrier en ligne (c.-à-d. qui nous ont fourni leurs courriels pour être informées quand un nouveau document est disponible sur MDE ou RUC; aucun avis sur papier ne sera envoyé).

L'intérêt pour cette fonction est très limité pour deux raisons principales. Tout d'abord, très peu de participants apprécient réellement recevoir l'ADC le jour ouvrable suivant; comme il a été mentionné précédemment, presque tous les participants sont satisfaits du délai de traitement actuel des déclarations et seulement quelques-uns dans l'ensemble des groupes estiment qu'ils auraient besoin de leur ADC dans les 24 heures suivant la production de la déclaration. Deuxièmement, l'obligation d'être inscrit au service de courrier en ligne a été vue comme un irritant. Les participants ne comprenaient pas pourquoi leur ADC électronique ne pouvait pas être affiché sur le portail, même s'ils n'étaient pas inscrits au service de courrier en ligne.

Quelques intermédiaires ont semblé apprécier être en mesure de télécharger l'ADC électronique dans leur logiciel T2, même si ce n'était pas le jour ouvrable suivant.

En fin de compte, très peu de participants s'inscriraient au service de courrier en ligne afin de profiter de cette fonction.

Intérêt global de l'ADC accéléré pour les demandeurs inscrits au service de courrier en ligne : limité

Historique des activités

La description suivante de la fonction Historique des activités a été présentée aux propriétaires d'entreprise.

Une autre caractéristique vous permettrait de voir un plus vaste historique d'activités dans le dossier, dont celui de votre représentant interne, si vous en avez désigné un qui a accès à votre dossier, ou celui de votre cabinet comptable, si vous lui avez donné accès à votre dossier par le biais de *Représenter un client*. Vous pourriez voir l'historique pour chaque numéro d'identification de représentant désigné.

Bien que la plupart des propriétaires d'entreprise fassent confiance à leurs comptables et à leurs représentants internes, beaucoup considèrent que le fait d'avoir un historique de leurs activités est une pratique opérationnelle éclairée, juste au cas où la relation se détériorerait. Les propriétaires d'entreprise ne se voient pas accéder à ces renseignements de façon continue. Toutefois, cela pourrait être utile s'il y avait un argument quelconque avec leurs comptables ou leurs représentants internes. Quelques participants ont aussi estimé que cette fonction pourrait leur permettre de s'assurer que leurs représentants autorisés n'accèdent pas aux sections du portail auxquels ils n'ont pas droit ou que les personnes qui ne sont plus autorisées n'accèdent pas au portail.

Les propriétaires d'entreprise aimeraient que cette fonction leur permette d'obtenir le plus de détails possible sur l'historique des activités. À tout le moins, ils s'attendraient à voir à quel moment leurs représentants autorisés ont accédé au portail, les fichiers qui ont été téléversés et téléchargés avec des estampilles temporelles et, de préférence, les liens vers ces fichiers plutôt que les noms de fichiers seulement.

Une discussion générale sur l'historique des activités a eu lieu avec les intermédiaires. Bon nombre d'entre eux aimeraient avoir un historique des documents qu'ils ont téléversés à l'Agence ainsi que leurs numéros de confirmation. Le fait d'avoir à imprimer ou à télécharger un document PDF comme preuve d'activité est considéré comme peu pratique.

Intérêt global de l'historique des activités : modéré (si la personnalisation est activée)

Rétroaction sur les accès limités

Pour des raisons de sécurité, lorsque vous utilisez le service RUC, les séances expirent après 18 minutes d'inactivité (si l'écran est actualisé, l'horloge recommence). De plus, les intermédiaires doivent ouvrir une nouvelle session pour chaque nouveau NE auquel ils souhaitent accéder sur le portail.

Les intermédiaires ne sont pas importunés par l'expiration de leur session RUC après 18 minutes d'inactivité ou par l'ouverture d'une session pour chaque nouveau NE auquel ils souhaitent accéder sur le portail. De leur point de vue, ces mesures de sécurité sont justifiées et sont conformes à de nombreuses autres mesures de sécurité prises par d'autres institutions (p. ex., les sites Web des banques).

- Quelques-uns souhaiteraient personnaliser le nombre de minutes avant l'expiration d'une session.
- Quelques participants ont suggéré qu'ils devraient être en mesure d'accéder à tous les NE des sociétés associées en même temps.

Nomenclature des fonctions et des services

Dans la plupart des cas, les participants étaient satisfaits des noms des fonctions et des services proposés dans les groupes de discussion. Très peu de personnes ont suggéré d'autres noms. Parmi les changements proposés, mentionnons les suivants :

- **Prévalider les renseignements essentiels (en anglais : Pre-filing Validation)** : Quelques participants estiment que la validation est trop générale et suggèrent que l'ensemble de la déclaration soit validée. Le nom de la fonction doit faire référence plus explicitement aux « renseignements essentiels », p. ex., Validation des renseignements essentiels.
- **Joindre un document** : Quelques intermédiaires étaient d'avis que le nom de cette fonction manquait de sérieux, même s'il était difficile de trouver d'autres noms.

Réflexions générales sur les nouvelles fonctions et les nouveaux services

Pour obtenir une évaluation générale de la façon dont la mise en place des nouvelles fonctions et des services pourrait avoir une incidence sur la satisfaction à l'égard des portails MDE et RUC, l'animateur a demandé aux participants d'évaluer leur niveau de satisfaction actuel à l'égard du portail, puis de donner une nouvelle note à la fin de la discussion, laquelle tiendrait compte de la mise en place des diverses nouvelles fonctions et services. On a demandé aux participants de se concentrer exclusivement sur la façon dont le portail les aide à gérer l'impôt sur le revenu des sociétés.

Lorsqu'il est question de la gestion de l'impôt sur le revenu des sociétés, les utilisateurs sont satisfaits du portail. Sur une échelle de 0 à 10, où 10 signifie qu'ils sont extrêmement satisfaits, la plupart des propriétaires d'entreprise donnent en moyenne au portail la note de 7, tandis que la plupart de ceux qui utilisent très peu le portail tendent à donner une note moyenne. Parmi les intermédiaires, les notes de satisfaction étaient principalement des 7 et des 8, et très peu de notes étaient inférieures à 7.

Lorsqu'on leur a demandé si ces notes changeraient si l'Agence devait présenter les diverses améliorations numériques, y compris certaines des suggestions proposées tout au long des séances, la plupart estiment que leur note de satisfaction augmenterait d'au moins un point complet.

Les fonctions qui auraient l'incidence la plus importante sur leur satisfaction seraient les suivantes :

- l'outil de suivi des progrès;
- les données actuelles et historiques, surtout si elles comprennent sept années de données;
- un système d'avis personnalisable qui permettrait aux utilisateurs de déterminer s'ils peuvent recevoir des avis sur papier et des avis par courriel dans des situations précises.

Conclusions

Cette recherche a révélé des préférences claires en ce qui concerne les améliorations numériques existantes et proposées, ainsi que la façon dont certaines pourraient être modifiées pour améliorer leur intérêt. Les fonctions qui ont suscité le plus haut niveau d'intérêt sont celles qui ont été perçues comme aidant les propriétaires d'entreprise et les intermédiaires à gérer eux-mêmes davantage leur dossier lié aux déclarations T2, que ce soit en vue de répondre facilement aux demandes de renseignements de l'Agence, d'accéder à leurs propres renseignements au besoin ou de comprendre le statut des interactions importantes avec l'Agence au moyen d'un outil comme l'outil de suivi des progrès. Un avantage parallèle de ces fonctions est la possibilité de réduire les communications avec l'Agence.

| | Intérêt élevé | Intérêt modéré | Intérêt limité |
|--|---|--|---|
| Services liés au logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 | | | Préremplir la T2 Joindre un document Prévalider les renseignements essentiels |
| Services MDE et RUC | Soumettre des documents Données actuelles et historiques | Avis par courriel (si la personnalisation est activée) | |
| Outils et fonctions en cours d'élaboration ou à l'étude | Outil de suivi des progrès | Historique des activités | ADC accéléré pour les demandeurs inscrits au service de courrier en ligne |

La recherche a également révélé que l'Agence pourrait être en mesure de mieux communiquer l'existence ou les avantages de certaines fonctions. Par exemple :

- De nombreux participants ne semblaient pas être au courant qu'un solde du CDC est disponible pour toute société qui a déjà demandé une vérification du solde.
- La plupart des participants avaient l'impression que les documents, comme les avis, n'étaient téléversés sur le portail que s'ils étaient inscrits au service de courrier en ligne alors qu'en réalité les avis sont téléversés au dossier en ligne sur le portail, et ce, peu importe que les participants soient inscrits ou non. La différence est qu'ils ne reçoivent pas un courriel leur indiquant qu'ils ont reçu un document en ligne s'ils ont choisi de ne pas recevoir les avis en format papier.

En ce qui concerne les communications connexes, les opinions sur le service MDE révèlent que les personnes qui ont tendance à mieux connaître le portail apprécient bon nombre de ses fonctions. Grâce à ces groupes de discussion, certains propriétaires d'entreprise ont découvert l'existence et la valeur de nombreuses fonctions du portail. Cet exercice de découverte a démontré que l'Agence ne peut pas présumer qu'un « utilisateur » inscrit est pleinement au courant de tout ce que le portail a à offrir, tout comme elle ne peut pas supposer qu'une entreprise inscrite est un « utilisateur ». L'Agence et les propriétaires d'entreprise peuvent profiter des rappels, des tutoriels et des conseils continus visant à aider les propriétaires d'entreprise à approfondir leur connaissance et leur utilisation de MDE.

Méthodologie

Aperçu : La méthodologie de recherche consistait en une série de huit groupes de discussion répartis dans quatre endroits différents au pays : Halifax (Nouvelle-Écosse), Québec (Québec), Kitchener-Waterloo (Ontario) et Edmonton (Alberta).

Les participants ont été recrutés en fonction des définitions de segments suivantes :

- **Segment 1 – Propriétaires d’entreprise :** Entreprises constituées en société qui utilisent actuellement une trousse logicielle de préparation de déclarations de revenus T2 pour préparer les déclarations de revenus des sociétés T2 (déclaration T2) ou MDE précisément pour leur compte T2. Pour ce segment, tous les participants doivent être des propriétaires d’entreprise. Il n’est pas nécessaire qu’ils produisent eux-mêmes leurs déclarations (ils peuvent confier cette tâche à un représentant interne ou à un intermédiaire externe), mais ils doivent à tout le moins être des utilisateurs actifs de MDE. Ils doivent notamment posséder de l’expérience avec ce qui suit :
 - Consultation ou impression de l’information relative à une déclaration T2 ayant fait l’objet d’une cotisation, ce qui inclue les annexes et la correspondance
 - Consultation des soldes des déclarations T2 (p. ex., CRTG, IMRTD, gains/pertes en capital, compte de dividende en capital)
 - Consultation ou vérification du statut des déclarations T2
- **Segment 2 – Représentants internes des entreprises :** Personnes à l’emploi d’une société (p. ex., commis comptables, comptables ou autres employés) qui ont accès au dossier fiscal de celle-ci sur le portail RUC de l’Agence. Tous les participants ont une autorisation, peu importe le niveau, mais la moitié d’entre eux ont au moins un niveau 2 (pour pouvoir discuter du service Préremplir la T2). Il n’est pas nécessaire qu’ils produisent eux-mêmes les déclarations, mais ils doivent connaître les services relatifs au T2 :
 - Déclarations T2 ayant fait l’objet d’une cotisation et annexes : consultation en ligne ou impression des avis
 - Consultation des soldes des déclarations T2 (p. ex., CRTG, IMRTD, gains/pertes en capital, compte de dividende en capital)
 - Statut de la déclaration T2
- **Segment 3 – Intermédiaires et fournisseurs de services externes :** Spécialistes en déclarations de revenus et comptables qui travaillent pour une grande entreprise ou à leur compte (p. ex., comptables indépendants ou fiscalistes). Tous les participants ont accès aux renseignements fiscaux de leurs clients d’entreprise et peuvent

effectuer des opérations en leur nom sur le portail RUC de l'Agence. Ils ont tous une autorisation, peu importe le niveau, mais la moitié d'entre eux ont au moins un niveau 2 (pour pouvoir discuter du service Préremplir la T2).

- Il n'a pas été jugé nécessaire d'avoir des groupes de discussion distincts pour fractionner les représentants internes et les intermédiaires compte tenu de l'uniformité des services qu'utilisent ces personnes.
- Pour les villes où des séances seraient tenues avec les propriétaires d'entreprise, l'Agence a fourni une liste des entreprises qui se sont inscrites au service MDE. Une enquête plus approfondie a été effectuée afin de s'assurer que ces entreprises utilisent activement le portail.
- Pour toutes les séances avec les représentants internes et les intermédiaires, l'Agence n'a pas été en mesure de fournir une liste précise et dédiée des représentants internes et intermédiaires. Ils ont plutôt fourni une liste des entreprises qui ont affecté des personnes autorisées. Ces listes n'avaient pas toujours les coordonnées des parties autorisées et ne faisaient pas la distinction entre un représentant interne et un intermédiaire.

En raison de la nature limitée et incomplète des listes pour les intermédiaires et les représentants, les efforts de recrutement s'appuyaient également sur les bases de données des intermédiaires de l'industrie commerciale standard. En fin de compte, aucun représentant interne n'a été recruté, encore une fois en grande partie en raison des coordonnées très limitées de ce segment d'utilisateurs. Inversement, il est facile d'accéder aux listes commerciales d'intermédiaires, ce qui rend ce segment beaucoup plus facile à repérer et à recruter par rapport aux représentants internes.

- Quorus a conçu et traduit le questionnaire de recrutement ainsi que le guide de l'animateur de la présente étude. Des questions précises ont été insérées pendant la conception du questionnaire de recrutement pour assurer une bonne représentation des entreprises de types et de tailles différentes parmi les propriétaires d'entreprise ainsi que des entreprises de différentes tailles parmi les intermédiaires.
- Quorus a recruté 10 participants afin d'avoir huit participants par groupe de discussion et les participants recrutés se sont vu offrir une rétribution de 150 \$ à la fin des séances de discussion.

De plus :

- Toutes les activités de recrutement ont été effectuées dans la langue officielle choisie par les participants, c'est-à-dire en anglais ou en français, selon le cas.
- Sur demande, les participants ont été informés de la marche à suivre pour accéder aux résultats de la recherche.
- Sur demande, les participants ont pu consulter la politique sur la protection des renseignements personnels de Quorus.
- Le recrutement a permis de confirmer la capacité de chaque participant à parler, à comprendre, à lire et à écrire dans la langue dans laquelle la séance devait être effectuée.
- Les participants ont été informés de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*, et rassurés à l'idée que ces droits allaient être protégés tout au long du processus de recherche. Ils ont notamment été informés du but de la recherche, du nom du ministère ou de l'organisme responsable et du nom du fournisseur de recherche; ils ont appris que l'étude serait mise à disposition du public six mois après l'achèvement des travaux sur le terrain par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada, et ont été informés que leur participation à l'étude était volontaire et que les renseignements fournis allaient être administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

À l'étape de recrutement et au début de chaque séance de discussion, les participants ont été informés que la recherche était effectuée pour le compte du gouvernement du Canada et de l'Agence du revenu du Canada. Les participants ont aussi été informés que les séances de discussion étaient filmées et enregistrées et que des observateurs de l'Agence y assistaient. Quorus a veillé à ce que le consentement préalable soit obtenu à l'étape du recrutement et avant que les participants entrent dans la salle où avait lieu la séance de discussion.

Toutes les séances de discussion ont eu lieu dans une installation qui a permis à l'équipe du client d'observer les séances. Au total, 66 personnes ont participé aux groupes de discussion. Les dates et les lieux de ces séances sont présentés dans le tableau ci-dessous :

| Lieu | Segment | Langue | Nombre de participants | Date et heure |
|---------------------------|---------------|----------|------------------------|-------------------|
| Halifax (N.-É.) | Propriétaires | Anglais | 6 | 14 janvier à 18 h |
| Halifax (N.-É.) | Représentants | Anglais | 10 | 14 janvier à 20 h |
| Québec (Qc) | Représentants | Français | 8 | 15 janvier à 18 h |
| Québec (Qc) | Représentants | Français | 8 | 15 janvier à 20 h |
| Kitchener/Waterloo (Ont.) | Représentants | Anglais | 9 | 16 janvier à 18 h |
| Kitchener/Waterloo (Ont.) | Propriétaires | Anglais | 9 | 16 janvier à 20 h |
| Edmonton (Alb.) | Propriétaires | Anglais | 7 | 17 janvier à 18 h |
| Edmonton (Alb.) | Représentants | Anglais | 9 | 17 janvier à 20 h |

Chaque séance de discussion a duré deux heures et a été animée par Rick Nadeau, l'un des principaux chercheurs bilingues de Quorus dont le nom figure dans l'offre à commandes du gouvernement du Canada.

Avis concernant la recherche qualitative

La recherche qualitative vise à obtenir un aperçu et une orientation plutôt que des mesures quantitatives pouvant être extrapolées. Le but n'est pas de générer des statistiques, mais bien de recueillir un éventail complet d'opinions sur un sujet donné, de comprendre le langage utilisé par les participants, d'évaluer leur degré de passion et d'engagement, et de tirer parti du pouvoir du groupe pour faire ressortir des idées. Les participants sont invités à exprimer leurs opinions, qu'elles soient partagées ou non par les autres.

En raison de la taille de l'échantillonnage, des méthodes de recrutement spéciales qui sont utilisées et des objectifs de la recherche, il est clairement entendu que les travaux faisant l'objet de la discussion sont de nature exploratoire. Les résultats ne peuvent ni ne doivent être extrapolés à une population plus vaste.

Il serait également inapproprié de suggérer ou d'insinuer que quelques utilisateurs réels (ou bon nombre d'entre eux) se comporteraient d'une certaine façon simplement parce que quelques participants (ou bon nombre d'entre eux) se sont comportés de cette façon durant les séances. Ce type de prévision relève strictement de la recherche quantitative.

Annexes

Questionnaire de recrutement pour les groupes de discussion

Questionnaire de recrutement

Questionnaire :

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------------|--------|--------|--|------|--------|--|------|--------|--|------|--------|--|------|--------|--------------------------------------|------|--------|--------------------------------------|------|--------|--|------|--------|--|
| <p><u>Groupes de discussion :</u></p> <p>Halifax : 14 janvier 2019 – ANGLAIS</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Groupe 1 : Segment 1 – Propriétaires</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">18 h</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">150 \$</td> </tr> <tr> <td>Groupe 2 : Segment 2/3 – Représentants</td> <td style="text-align: center;">20 h</td> <td style="text-align: right;">150 \$</td> </tr> </table> <p>Québec : 15 janvier 2019 – FRANÇAIS</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Groupe 3 : Segment 2/3 – Représentants</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">18 h</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">150 \$</td> </tr> <tr> <td>Groupe 4 : Segment 2/3 – Représentants</td> <td style="text-align: center;">20 h</td> <td style="text-align: right;">150 \$</td> </tr> </table> <p>Kitchener/Waterloo : 16 janvier 2019 – ANGLAIS</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Groupe 5 : Segment 2/3 – Représentants</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">18 h</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">150 \$</td> </tr> <tr> <td>Groupe 6 : Segment 1 – Propriétaires</td> <td style="text-align: center;">20 h</td> <td style="text-align: right;">150 \$</td> </tr> </table> <p>Edmonton : 17 janvier 2019 – ANGLAIS</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Groupe 7 : Segment 1 – Propriétaires</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">18 h</td> <td style="width: 40%; text-align: right;">150 \$</td> </tr> <tr> <td>Groupe 8 : Segment 2/3 – Représentants</td> <td style="text-align: center;">20 h</td> <td style="text-align: right;">150 \$</td> </tr> </table> | Groupe 1 : Segment 1 – Propriétaires | 18 h | 150 \$ | Groupe 2 : Segment 2/3 – Représentants | 20 h | 150 \$ | Groupe 3 : Segment 2/3 – Représentants | 18 h | 150 \$ | Groupe 4 : Segment 2/3 – Représentants | 20 h | 150 \$ | Groupe 5 : Segment 2/3 – Représentants | 18 h | 150 \$ | Groupe 6 : Segment 1 – Propriétaires | 20 h | 150 \$ | Groupe 7 : Segment 1 – Propriétaires | 18 h | 150 \$ | Groupe 8 : Segment 2/3 – Représentants | 20 h | 150 \$ | <p>Détails :</p> <p>Recruter 10 participants pour qu'au moins 8 se présentent</p> <p>Séances de deux heures</p> |
| Groupe 1 : Segment 1 – Propriétaires | 18 h | 150 \$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe 2 : Segment 2/3 – Représentants | 20 h | 150 \$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe 3 : Segment 2/3 – Représentants | 18 h | 150 \$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe 4 : Segment 2/3 – Représentants | 20 h | 150 \$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe 5 : Segment 2/3 – Représentants | 18 h | 150 \$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe 6 : Segment 1 – Propriétaires | 20 h | 150 \$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe 7 : Segment 1 – Propriétaires | 18 h | 150 \$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Groupe 8 : Segment 2/3 – Représentants | 20 h | 150 \$ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Nom du répondant : _____</p> <p>N° de téléphone : _____ (domicile)</p> <p>N° de téléphone : _____ (travail)</p> <p>N° de télécopieur : _____ Envoyé? ou</p> <p>Courriel : _____ Envoyé?</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

DÉFINITIONS DES SEGMENTS :

- Segment 1 – Propriétaires d'entreprise :** Entreprises constituées en société qui utilisent le logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 pour préparer les déclarations de revenus des sociétés T2 (déclaration T2) ou Mon dossier d'entreprise (MDE) précisément pour leurs comptes T2. Pour ce segment, tous les participants doivent être des propriétaires d'entreprise. Il n'est pas nécessaire qu'ils produisent eux-mêmes leurs déclarations (ils peuvent confier cette tâche à un représentant interne ou à un intermédiaire externe), mais ils doivent à tout le moins être des utilisateurs actifs de MDE T2. Ils doivent notamment posséder de l'expérience avec ce qui suit :

- Consultation ou impression de l'information relative à une déclaration T2 ayant fait l'objet d'une cotisation, ce qui inclue les annexes et la correspondance
 - Consultation des soldes des déclarations T2 (p. ex., CRTG, IMRTD, gains/pertes en capital, compte de dividende en capital)
 - Consultation ou vérification du statut des déclarations T2
- **Segment 2 – Représentants internes des entreprises :** Personnes à l'emploi d'une société (p. ex., commis comptables, comptables ou autres employés) qui ont accès au dossier fiscal de celle-ci sur le portail *Représenter un client* de l'Agence. Tous les participants ont une autorisation, peu importe le niveau, mais la moitié d'entre eux ont au moins un niveau 2 (pour pouvoir discuter du service Préremplir ma déclaration). Il n'est pas nécessaire qu'ils produisent eux-mêmes les déclarations, mais ils doivent connaître MDE et les services relatifs au T2 :
 - Déclarations T2 ayant fait l'objet d'une cotisation et annexes : consultation en ligne ou impression des avis
 - Consultation des soldes des déclarations T2 (p. ex., CRTG, IMRTD, gains/pertes en capital, compte de dividende en capital)
 - Statut de la déclaration T2
- **Segment 3 – Intermédiaires et fournisseurs de services externes :** Spécialistes en déclarations de revenus et comptables qui travaillent pour une grande entreprise (p. ex., H&R Block) ou à leur compte (p. ex., comptables indépendants ou fiscalistes). Tous les participants ont accès aux renseignements fiscaux de leurs clients d'entreprise et peuvent effectuer des opérations en leur nom sur le portail *Représenter un client* de l'Agence. Ils ont tous une autorisation, peu importe le niveau, mais la moitié d'entre eux ont au moins un niveau 2 (pour pouvoir discuter du service Préremplir ma déclaration).

A. Renseignements sur les installations

| Adresse de l'installation de Kitchener/Waterloo | Adresse de l'installation d'Halifax |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Metroline</p> <p style="text-align: center;">7, rue Duke Ouest, bureau 301 (à l'intersection des rues Duke et Queen)</p> | <p style="text-align: center;">MQO</p> <p style="text-align: center;">1883, rue Upper Water, 3^e étage, édifice Collins Bank, Historic Properties, Halifax NS</p> |
| Adresse de l'installation de Québec | Adresse de l'installation d'Edmonton |
| <p style="text-align: center;">Léger</p> <p style="text-align: center;">580, Grande Allée Est, bureau 580 Québec QC</p> | <p style="text-align: center;">Trend</p> <p style="text-align: center;">10011 80th, Avenue NW Edmonton AB</p> |

B. Introduction

Bonjour. Je m'appelle _____ et je téléphone du groupe conseil Quorus, une firme canadienne d'études de marché, au nom du gouvernement du Canada.

Would you prefer to continue in English or French? / Préférez-vous continuer en anglais ou en français?

[REMARQUE À L'INTENTION DES INTERVIEWEURS : POUR LES GROUPES ET LES ENTREVUES EN ANGLAIS, SI LE RÉPONDANT SOUHAITE CONTINUER EN FRANÇAIS, LUI RÉPONDRE : Malheureusement, nous recherchons des gens qui parlent anglais pour participer à cette recherche. Nous vous remercions de votre intérêt. POUR LES GROUPES ET LES ENTREVUES EN FRANÇAIS, SI LE RÉPONDANT SOUHAITE CONTINUER EN ANGLAIS, LUI RÉPONDRE : Unfortunately, we are looking for people who speak French to participate in this research. We thank you for your interest.]

INTRODUCTION POUR LES INTERMÉDIAIRES

L'Agence du revenu du Canada a fait appel à nous pour mener des discussions avec des groupes composés de représentants de firmes qui offrent des services fiscaux aux entreprises. Les discussions seront axées sur l'impôt sur le revenu des sociétés T2 et l'utilisation du portail *Représenter un client* de l'Agence par les représentants en ce qui a trait à la gestion des déclarations T2. Puis-je parler à un comptable ou à un commis comptable qui gère les affaires fiscales de clients d'entreprise? **RÉPÉTER L'INTRODUCTION, AU BESOIN.**

INTRODUCTION POUR LES PROPRIÉTAIRES D'ENTREPRISE ET LES REPRÉSENTANTS INTERNES

L'Agence du revenu du Canada a fait appel à nous pour mener des discussions avec des groupes composés de représentants d'entreprises canadiennes de tailles diverses. Les discussions seront axées sur les contribuables constitués en société et leur utilisation du portail *Mon dossier d'entreprise* de l'Agence pour gérer certaines affaires fiscales, en particulier leur compte de déclarations de revenus des sociétés T2. Puis-je parler à la personne dans votre entreprise qui transige avec l'Agence du revenu du Canada et qui est autorisée à s'occuper des affaires fiscales de l'entreprise? **RÉPÉTER L'INTRODUCTION, AU BESOIN.**

UNE FOIS LA BONNE PERSONNE AU BOUT DU FIL, RÉPÉTER L'INTRODUCTION AU BESOIN ET CONTINUER :

Nous vous téléphonons aujourd'hui pour vous inviter à participer à une séance de recherche qui a pour but de recueillir des commentaires sur divers outils en ligne et des ressources développées par l'Agence, dont certaines qu'elle envisage d'offrir.

Il s'agit d'une discussion de groupe à laquelle participeront des représentants d'autres entreprises de votre région. Nous utiliserons uniquement les prénoms. Personne ne connaîtra le nom des entreprises

représentées, pas même le gouvernement du Canada. Tous les participants recevront une prime en argent pour leur contribution.

Votre décision n'affectera aucunement vos relations avec le gouvernement du Canada et l'Agence du revenu du Canada. Vous êtes entièrement libre de participer. Toutes les opinions demeureront confidentielles et serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant à protéger vos renseignements personnels. La discussion prendra la forme d'une « table ronde » animée par un spécialiste de la recherche.

[REMARQUE À L'INTENTION DES INTERVIEWEURS : SI ON VOUS QUESTIONNE SUR LES LOIS RÉGISSANT LA VIE PRIVÉE, DIRE : Les renseignements recueillis durant la recherche sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, du gouvernement du Canada, et des lois provinciales applicables.]

**SI ON LE DEMANDE, FOURNIR LES COORDONNÉES DE LA PERSONNE À CONTACTER POUR VÉRIFIER LA LÉGITIMITÉ DE L'ÉTUDE :
STEPHANIE JACQUES-MARHUE DE LA DIVISION DE LA RECHERCHE, DES CONSULTATIONS ET DE LA MOBILISATION DES INTERVENANTS DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA, AU
613-957--8523**

Avant de vous inviter, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié d'entreprises. Cela ne prendra qu'environ cinq minutes. Puis-je vous poser quelques questions?

| | | |
|-----|---|------------------------------|
| Oui | 1 | CONTINUER |
| Non | 2 | REMERCIER ET CONCLURE |

C. Profil du participant

POSER LES QUESTIONS 1 À 5 AUX INTERMÉDIAIRES SEULEMENT (SELON LES RENSEIGNEMENTS DE LA BASE DE DONNÉES)

1. Premièrement, êtes-vous un intermédiaire fiscal, c'est-à-dire une personne qui s'occupe des questions fiscales de ses clients d'entreprise et plus particulièrement des déclarations de revenus des sociétés T2? (**AU BESOIN** : Par exemple, un employé de H&R Block ou un cabinet comptable)

| | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | SE QUALIFIE POUR LES GROUPES 2, 3, 4, 5 ET 8 DES REPRÉSENTANTS |
| Non | 2 | REMERCIER ET CONCLURE |

2. Dans la dernière année, avez-vous utilisé le portail sécurisé *Représenter un client* de l'Agence du revenu du Canada au nom d'un client d'entreprise?

Oui 1
Non 2 **REMERCIER ET CONCLURE**

3. Travaillez-vous actuellement comme...?

Spécialiste en déclaration de revenus 1
Comptable 2
Commis comptable 3
Aucune de ces réponses 4 **DEMANDER À PARLER À L'UNE DE CES PERSONNES
SINON, REMERCIER ET CONCLURE**

4. Il existe trois niveaux d'autorisation qu'un client peut accorder à son représentant. En précisant le niveau, il peut ainsi contrôler le type d'accès ou d'information attribué au représentant. Pour les clients que vous représentez auprès de l'Agence, lequel de ces niveaux d'autorisation correspond le mieux au vôtre?

AU BESOIN : Au niveau 1, vos clients autorisent l'Agence à vous divulguer certains renseignements. Au niveau 2, ils autorisent l'Agence à vous divulguer certains renseignements et vous permettent d'apporter des changements à leurs déclarations de revenus et à leurs comptes. Au niveau 3, vous êtes délégué et autorisé à apporter des changements à l'adresse du client et aux renseignements pour le dépôt direct.

Vous avez une autorisation de niveau 1 pour tous les clients que vous représentez. 1
Vous avez une autorisation de niveau 2 ou plus pour certains ou tous les clients que vous représentez. 2

REMARQUE : La moitié des participants des groupes intermédiaires doivent avoir une autorisation de niveau 2 ou plus.

5. Environ combien de déclarations de revenus des sociétés T2 avez-vous produites au cours de la dernière année pour vos clients d'entreprise? **LIRE LA LISTE**

Aucune 1 **REMERCIER ET CONCLURE**
Une 2
Au moins 2, mais moins de 10 3
Au moins 10, mais moins de 20 4
20 ou plus 5

POUR TOUS LES INTERMÉDIAIRES FISCAUX, PASSER À LA QUESTION 17

POSER LES QUESTIONS 6 À 16 AUX PROPRIÉTAIRES D'ENTREPRISE ET AUX REPRÉSENTANTS INTERNES SEULEMENT (SELON LES RENSEIGNEMENTS DE LA BASE DE DONNÉES)

6. Êtes-vous l'unique responsable ou un coresponsable des affaires concernant les déclarations de revenus des sociétés T2 au sein de votre entreprise? **[LE PROPRIÉTAIRE QUI SUPERVISE L'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE SE QUALIFIE ICI.]**

Oui 1
Non 2 **DEMANDER À PARLER À L'UNE DE CES PERSONNES SINON, REMERCIER ET CONCLURE**

7. Êtes-vous l'un des propriétaires de l'entreprise?

Oui 1 **SE QUALIFIE POUR LES GROUPES 1, 6 ET 7 DE PROPRIÉTAIRES D'ENTREPRISE**
Non 2 **SE QUALIFIE POUR LES GROUPES 2, 3, 4, 5 ET 8 DE REPRÉSENTANTS – PASSER À LA QUESTION 11**

8. Les déclarations de revenus de votre entreprise sont-elles produites avec un logiciel de préparation de déclarations de revenus des sociétés T2 et, le cas échéant, est-ce vous ou quelqu'un d'autre qui s'en occupe?

Oui, et c'est moi qui m'en occupe. 1
Oui, et c'est quelqu'un d'autre qui s'en occupe. 2
Non – Nous n'utilisons aucun logiciel pour produire nos déclarations T2. 3 **REMERCIER ET CONCLURE**

9. Au cours des 18 derniers mois, avez-vous utilisé le portail *Mon dossier d'entreprise* de l'Agence au nom de votre entreprise pour les impôts des sociétés?

Oui 1
Non/Je ne sais pas 2 **REMERCIER, CONCLURE ET DEMANDER À PARLER À LA PERSONNE EN MESURE DE RÉPONDRE (p. ex., un autre propriétaire ou un représentant interne)**

10. Toujours dans les 18 derniers mois, avez-vous utilisé le portail *Mon dossier d'entreprise* pour faire ce qui suit?

| | Oui | Non/Je ne sais pas |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Consulter ou imprimer de l'information relative à une déclaration T2 ayant fait l'objet d'une cotisation, ce qui inclut les annexes et la correspondance | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Voir les soldes d'une déclaration T2 (p. ex., CRTG, soldes d'impôt en main remboursable au titre de dividendes (IMRTD), gains ou pertes en capital, compte de dividende en capital) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Voir ou vérifier le statut d'une déclaration T2 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SI A RÉPONDU « NON » OU « JE NE SAIS PAS » À TOUTES LES QUESTIONS CI-DESSUS, CONCLURE ET DEMANDER À PARLER À LA PERSONNE EN MESURE DE RÉPONDRE

POUR TOUS LES PROPRIÉTAIRES D'ENTREPRISE – PASSER À LA QUESTION 15

11. Quel est votre titre? **[Les titres que nous acceptons incluent ce qui suit :]**

- Président-directeur général
- Directeur financier/contrôleur
- Comptable
- Gestionnaire/agent de la paie
- Gestionnaire
- Commis comptable
- Agent financier

12. Au cours des 18 derniers mois, avez-vous utilisé le portail *Représenter un client* de l'Agence du revenu du Canada au nom de votre entreprise?

Oui 1
Non/Je ne sais pas 2

REMERCIER, CONCLURE ET DEMANDER À PARLER À LA PERSONNE EN MESURE DE RÉPONDRE

13. Toujours dans les 18 derniers mois, avez-vous utilisé le portail *Représenter un client* pour faire ce qui suit?

| | Oui | Non/Je ne sais pas |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Consulter ou imprimer une déclaration T2 ayant fait l'objet d'une cotisation ou une annexe ou imprimer un avis T2 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Voir le solde d'une déclaration T2 (p. ex., CRTG, soldes d'impôt en main remboursable au titre de dividendes (IMRTD), gains ou pertes en capital, compte de dividende en capital) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Vérifier le statut d'une déclaration T2 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SI A RÉPONDU « NON » OU « JE NE SAIS PAS » À TOUTES LES QUESTIONS CI-DESSUS, CONCLURE ET DEMANDER À PARLER À LA PERSONNE EN MESURE DE RÉPONDRE

14. Il existe trois niveaux d'autorisation qu'un propriétaire d'entreprise peut accorder à son représentant interne pour accéder au portail de l'Agence. En précisant le niveau, il peut ainsi contrôler le type d'accès ou d'information attribué au représentant. Pour votre entreprise, lequel de ces niveaux d'autorisation correspond le mieux au vôtre?

AU BESOIN : Au niveau 1, vos clients autorisent l'Agence à vous divulguer certains renseignements. Au niveau 2, ils autorisent l'Agence à vous divulguer certains renseignements et vous permettent d'apporter des changements à leurs déclarations de revenus et à leurs comptes. Au niveau 3, vous êtes délégué et autorisé à apporter des changements à l'adresse du client et aux renseignements pour le dépôt direct.

Vous avez une autorisation de niveau 1. 1
 Vous avez une autorisation de niveau 2 ou plus. 2

REMARQUE : La moitié des participants des groupes de représentants internes doivent avoir une autorisation de niveau 2 ou plus.

15. En vous comptant, environ combien de personnes votre entreprise emploie-t-elle? Veuillez compter tous les employés, à temps plein et permanents à temps partiel, dans tous vos établissements au Canada.

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | 1 | } RECRUTER UNE BONNE VARIÉTÉ DE PARTICIPANTS DANS CHAQUE GROUPE |
| 2-4 | 2 | |
| 5-19 | 3 | |
| 20-49 | 4 | |
| 50-99 | 5 | |

100 ou plus 6
Je ne sais pas 9

16. Quel est l'industrie ou le secteur d'activités de votre entreprise? Si elle exerce des activités dans plusieurs secteurs, veuillez indiquer le secteur principal. **NE PAS LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE. CONFIRMER LES RÉSULTATS AVEC LE RÉPONDANT, AU BESOIN.**

- Agriculture, pêche, chasse, foresterie
- Pétrole, gaz, exploitation minière
- Services publics
- Construction
- Fabrication
- Commerce de gros
- Commerce de détail
- Transport et entreposage
- Industrie de l'information et industrie culturelle
- Finances et assurances, biens immobiliers et location
- Services professionnels, scientifiques et techniques, technologie de l'information, informatique
- Administration et soutien
- Gestion des déchets
- Services d'assainissement
- Arts, spectacles et loisirs
- Services d'hébergement, de restauration et de tourisme
- Autre (préciser)

17. **INSCRIRE LE SEXE** (Remarque : Recruter une bonne variété de participants)

| | |
|---------------------------|---|
| Homme | 1 |
| Femme | 2 |
| Autre – Veuillez préciser | 3 |

18. Durant les discussions de groupe et les entrevues, les participants sont invités à exprimer leurs opinions et leurs réflexions. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise de vous exprimer en public? Êtes-vous...? **LIRE LES CHOIX DE RÉPONSES**

| | | |
|----------------------|---|-----------------------------|
| Très à l'aise | 1 | MINIMUM 5 PAR GROUPE |
| Plutôt à l'aise | 2 | |
| Pas très à l'aise | 3 | CONCLURE |
| Pas du tout à l'aise | 4 | CONCLURE |

19. Avez-vous déjà participé à une discussion de groupe ou à une entrevue sur un sujet prédéterminé et pour laquelle vous avez été rémunéré?

| | | |
|-----|---|------------------------------|
| Oui | 1 | MAXIMUM 5 PAR GROUPE |
| Non | 2 | PASSER À L'INVITATION |

20. Quand avez-vous participé à l'une de ces discussions ou entrevues la dernière fois?

| | | |
|--------------------------------|---|-----------------|
| Au cours des six derniers mois | 1 | CONCLURE |
| Il y a plus de six mois | 2 | |

21. À combien de discussions de groupe ou d'entrevues avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

| | | |
|------------|---|-----------------|
| Moins de 5 | 1 | |
| 5 ou plus | 2 | CONCLURE |

D. Invitation à la discussion de groupe

Je vous invite à participer à la discussion de groupe qui aura lieu dans votre ville. La séance sera dirigée par un spécialiste du groupe conseil Quorus, une firme canadienne d'études de marché. La séance de deux heures aura lieu le **[JOUR DE LA SEMAINE]**, **[DATE]**, à **[HEURE]**. Les participants recevront **150 \$** pour leur contribution. Ce montant vous sera remis sur place au terme de la séance. Acceptez-vous de participer?

| | | |
|-----|---|-----------------|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | CONCLURE |

Il arrive parfois que nous invitons les participants à noter leurs réponses sur un questionnaire. Y a-t-il une raison qui vous empêcherait de participer?

| | | |
|-----|---|-----------------|
| Oui | 1 | CONCLURE |
| Non | 2 | |

Si vous utilisez des lunettes de lecture, n'oubliez pas de les apporter. Il se peut qu'on vous demande de lire du matériel pendant la séance.

CONCLURE L'ENTRETIEN SI LE RÉPONDANT MENTIONNE UN PROBLÈME DE LANGAGE VERBAL OU DIT ÊTRE INQUIET DE NE PAS POUVOIR COMMUNIQUER CLAIREMENT.

La séance sera enregistrée sur bande audiovisuelle pour les fins de la recherche. Des représentants de l'équipe de recherche du gouvernement du Canada observeront la séance à partir d'un local adjacent. Vous devrez signer une renonciation pour signifier votre consentement à être enregistré sur bande vidéo. Les enregistrements seront utilisés uniquement par l'équipe de recherche du groupe conseil Quorus; ils ne seront communiqués à personne d'autre. Tous les renseignements recueillis durant la discussion de groupe demeureront anonymes et serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant à protéger vos renseignements personnels.

La discussion de groupe aura lieu à cet endroit : **SE REPORTER À LA PAGE 2**

Nous vous suggérons d'arriver 15 minutes à l'avance; vous aurez ainsi tout le temps nécessaire pour stationner, trouver les installations et vous présenter aux hôtes. Il est possible qu'on vérifie l'identité des répondants avant la séance. Nous vous demandons d'apporter une pièce d'identité (comme un permis de conduire).

Puisque nous invitons seulement un nombre restreint de personnes, votre participation est très importante. Si vous ne pouvez pas vous présenter à la séance pour une raison quelconque, veuillez nous en informer pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au **1-800-XXX-XXXX** et parler à **[nom du recruteur]**. Nous vous téléphonerons la veille de la séance pour vous faire un rappel.

Pour que nous puissions communiquer avec vous pour le rappel ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées? **NOTER LES RENSEIGNEMENTS SUR LA PREMIÈRE PAGE**

Merci infiniment de votre collaboration!

Groupe de discussion – Guide de l'animateur

A. INTRODUCTION (10 MIN)

- L'animateur se présente.
- L'animateur remercie les participants de leur présence.
- L'animateur explique les objectifs des groupes de discussion :
 - Nous voulons connaître vos *opinions* sur certains enjeux, concepts et produits.
 - Ceci n'est pas d'un test de connaissances; il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses (nous voulons simplement avoir vos opinions).
 - Vous pouvez être en désaccord; nous vous encourageons à vous exprimer, même si vous avez des opinions différentes.
 - Il n'est pas nécessaire de m'adresser tous vos commentaires; vous pouvez aussi échanger avec les autres participants.
 - Ce soir, nous menons une étude pour le gouvernement du Canada. Toutefois, je ne suis pas un de ses employés.
 - Soyons honnêtes et sincères. Vos commentaires seront traités de manière confidentielle et présentés sous forme agrégée. La séance sera enregistrée et je prendrai des notes pour la rédaction du rapport. Des observateurs se trouvent de l'autre côté du miroir.
 - Veuillez éteindre vos cellulaires.

Faisons d'abord les présentations. Dites-nous :

- Quel poste occupez-vous?
- Combien d'employés votre entreprise compte-t-elle?
- **PROPRIÉTAIRES ET REPRÉSENTANTS INTERNES** : De quel genre d'entreprise s'agit-il?
- **INTERMÉDIAIRES** : Environ combien de déclarations T2 préparez-vous chaque année?

B. SERVICES LIÉS AU LOGICIEL DE PRÉPARATION DE DÉCLARATIONS DE REVENUS T2 **(45 MINUTES)**

Parlons d'abord de quelques-uns des services que l'Agence a ajoutés, il y a un peu plus d'un an, au logiciel de préparation de déclarations de revenus T2.

[INTERMÉDIAIRES]... que vous utilisez pour préparer les déclarations T2 de vos clients.
[PROPRIÉTAIRES ET REPRÉSENTANTS INTERNES]... que vous utilisez ou que votre comptable utilise pour préparer les déclarations T2 de votre entreprise.

PRÉREMPLIR LA T2 [REPRÉSENTANTS INTERNES ET INTERMÉDIAIRES]

Le premier service est appelé « Préremplir la T2 ». Il permet aux utilisateurs de télécharger des renseignements sur leur logiciel homologué pour la T2, y compris :

- Les données analysées par l'Agence pour les déclarations T2 et les annexes de l'année d'imposition courante et des quatre années précédentes
- Les renseignements sur les soldes des déclarations T2 :
 - Compte de revenu à taux général (CRTG)
 - Impôt en main remboursable au titre de dividendes (IMRTD)
 - Gains et pertes en capital
 - Pertes autres qu'en capital
 - Compte de dividende en capital (CDC)
- L'adresse du numéro d'entreprise, le courriel et l'indicateur de courrier retourné
- Les soldes des comptes, y compris le solde total de l'année précédente et le solde provisoire de l'année en cours

POUR L'ANIMATEUR : Le service Préremplir la T1 est complètement différent. Il permet aux particuliers et aux représentants de télécharger des renseignements provenant des feuillets T, les plafonds de cotisation à un REER et d'autres renseignements liés aux T1 directement dans leur logiciel de préparation de déclarations de revenus.

- Qui parmi vous a déjà utilisé ce service ou en a entendu parler? **MAINS LEVÉES**
- Que pensez-vous de ce nouveau service?
 - Quels sont les aspects que vous aimez?
 - Quels sont ceux que vous n'aimez pas?
- Comment pourrait-on améliorer ce service? Quelles sont les autres choses que vous aimeriez voir?

- Y a-t-il d'autres renseignements que vous aimeriez pouvoir télécharger avec le service Préremplir la T2?
- Pour ceux parmi vous qui ont entendu parler de ce service, mais qui ne l'ont pas utilisé, y a-t-il une raison particulière pour cela?
- Pour ceux parmi vous qui l'ont utilisé, est-ce probable que vous l'utiliserez de nouveau?
 - Dans la négative, pourquoi?
- Le nom du service est-il approprié? Sinon, quel autre nom suggérez-vous?

Accès limité : Pour des raisons de sécurité, lorsque vous utilisez le service Représenter un client, la session expire après 18 minutes d'inactivité (la minuterie redémarre dès que vous cliquez sur le bouton de rafraîchissement). De plus, vous devez ouvrir une nouvelle session pour chaque nouveau NE auquel vous souhaitez accéder sur le portail.

- Que pensez-vous de ces deux mesures de sécurité?
- Y a-t-il quoi que ce soit que vous changeriez ou amélioreriez?
 - Quel devrait être le délai avant qu'une session expire?
- Avez-vous l'impression qu'il manque des mesures de sécurité? Le cas échéant, lesquelles?

JOINDRE UN DOCUMENT

Le deuxième service est appelé « Joindre un document ». Il permet de joindre des documents justificatifs au moment de produire la déclaration T2. Auparavant, les sociétés devaient envoyer ces documents à l'Agence par la poste, souvent à la demande d'un de ses agents. Les documents suivants peuvent être transmis par voie numérique :

- Élections
- Résolutions et ententes approuvées par la direction
- Certificats de crédit provinciaux (il en existe environ 25)
- Liste des numéros de compte de société de personnes
- Feuillet de renseignements (p. ex., feuillet T4A – État du revenu de pension, revenu de retraite, rentes ou et autres revenus, ou feuillet T5013 – État des revenus d'une société de personnes)

Comme c'est le cas pour toutes les déclarations T2 produites par voie électronique, l'Agence émet un numéro de confirmation au moyen du logiciel de préparation de déclarations de revenus pour confirmer la réception de la déclaration T2. L'Agence émet un autre numéro de confirmation pour confirmer la réception des pièces jointes.

- Qui parmi vous a déjà utilisé ce service ou en a entendu parler? **MAINS LEVÉES**
- Quels genres de documents avez-vous téléversés?
- Que pensez-vous de ce nouveau service?
 - Quels sont les aspects que vous aimez?
 - Quels sont ceux que vous n'aimez pas?
- Quels sont les autres documents que vous aimeriez pouvoir joindre à la déclaration?
- Avez-vous eu de la difficulté à téléverser des documents, parce qu'il y en avait trop? Avez-vous eu des problèmes avec la taille des fichiers?
 - **AU BESOIN** : La taille limite de chaque fichier est de 150 Mo. Il est toutefois possible de téléverser plusieurs documents. Est-ce un problème pour certains d'entre vous?
- Comment pourrait-on améliorer ce service? Quelles sont les autres choses que vous aimeriez voir?
- Pour ceux parmi vous qui ont entendu parler de ce service, mais qui ne l'ont pas utilisé, y a-t-il une raison particulière pour cela?
- Pour ceux parmi vous qui l'ont utilisé, est-ce probable que vous l'utiliserez de nouveau?
 - Dans la négative, pourquoi?
- Le nom du service est-il approprié? Sinon, quel autre nom suggérez-vous?

PRÉVALIDER LES RENSEIGNEMENTS ESSENTIELS

L'Agence a lancé ce service en octobre 2018. Il est offert avec tout logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 qui est homologué pour offrir ce service. Les utilisateurs peuvent avoir recours à ce service en tout temps durant la préparation d'une déclaration T2 au moyen d'un logiciel homologué pour confirmer que les renseignements essentiels requis pour la transmission électronique d'une déclaration T2 correspondent aux informations contenues dans les systèmes de l'Agence. Ces renseignements essentiels comprennent ce qui suit :

- le numéro d'entreprise;
- l'adresse de l'entreprise;
- la fin de son année d'imposition.

Si ces renseignements essentiels ne correspondent pas à ce qui figure dans les systèmes de l'Agence, celle-ci refusera la déclaration T2 produite par voie électronique. Lorsque l'utilisateur est informé tôt durant le processus de préparation d'une déclaration T2 que ces renseignements sont erronés, il dispose alors de temps additionnel pour apporter les corrections nécessaires, que ce soit avec l'Agence ou dans la déclaration T2. Il n'a pas à attendre que la déclaration T2 soit mise au point et envoyée pour être informé que la transmission électronique a été refusée.

POUR L'ANIMATEUR : Si les erreurs ne sont pas corrigées, l'utilisateur devra produire une déclaration sur papier, puisque la transmission électronique lui sera refusée.

- Que pensez-vous de ce nouveau service? Est-il réellement utile?
- Prendriez-vous le temps de corriger les renseignements essentiels erronés avant de produire une déclaration? Dans la négative, pourquoi?
 - Dans quelle situation refuseriez-vous de corriger les renseignements essentiels erronés avant de produire une déclaration?
- Est-ce que certains parmi vous ont déjà reçu un avis de prévalidation concernant une erreur dans les renseignements essentiels requis pour produire une déclaration T2 par voie électronique?
 - **DANS L’AFFIRMATIVE :** Comment avez-vous procédé pour corriger les renseignements? Était-ce facile? Avez-vous des suggestions pour améliorer le processus?
- Jusqu'ici, nous avons discuté des avis d'erreurs concernant les renseignements essentiels requis pour produire une déclaration T2 par voie électronique.

En ce qui a trait aux autres types d'erreurs, le logiciel enverra certains messages de diagnostic pour informer l'utilisateur des erreurs ou des renseignements manquants dans la déclaration. L'utilisateur pourra quand même produire la déclaration T2, peu importe que les erreurs aient été corrigées ou non.

Si cela accélérerait le délai de traitement des déclarations T2 par l'Agence, aimeriez-vous voir plus de messages de ce genre, que ce soit surtout en provenance du logiciel ou d'un service de « prévalidation » par lequel l'Agence communiquerait avec le logiciel pour détecter les erreurs susceptibles de provoquer des délais?

- Le nom du service est-il approprié? Sinon, quel autre nom suggérez-vous?

C. SERVICES MON DOSSIER D'ENTREPRISE et REPRÉSENTER UN CLIENT (25 MINUTES)

L'Agence a fait quelques modifications et ajouts sur son portail en ligne que vous utilisez pour gérer les déclarations T2 de votre entreprise ou de vos clients. Le nom de ce portail est...

- *Mon dossier d'entreprise*
- *Représenter un client*

PROPRIÉTAIRES/REPRÉSENTANTS INTERNES : Tout d'abord, comprenez-vous bien de quel portail il s'agit?

AU BESOIN : **Mon dossier d'entreprise** est un service sécurisé permettant aux entreprises de mener leurs affaires fiscales fédérales en ligne sur le site Web de l'Agence.

Pour inscrire votre entreprise, vous vous êtes rendu sur le site Web de l'Agence. Le processus d'inscription terminé, vous ou votre représentant autorisé pouvez alors vous connecter en utilisant un code d'utilisateur et un mot de passe, et utiliser le service pour effectuer une variété d'opérations en ligne, dans un environnement sécurisé, avec l'Agence.

Le fait d'utiliser un logiciel de préparation de déclarations de revenus électroniques ou d'effectuer des paiements en ligne à l'Agence ne signifie PAS pour autant que vous êtes inscrit au service Mon dossier d'entreprise.

Avant de discuter des services offerts sur le portail, veuillez utiliser le stylo et la feuille devant vous pour noter votre niveau de satisfaction envers le portail, sur une échelle de 0 à 10 où 10 signifie « extrêmement satisfait » et 0, « pas du tout satisfait ». **L'ANIMATEUR INSCRIT RAPIDEMENT LES NOTES SUR UN TABLEAU DE PAPIER OU UN TABLEAU BLANC.**

DONNÉES ACTUELLES ET HISTORIQUES RELATIVES AUX T2 DANS MDE ET RUC

Les utilisateurs du portail ont également accès aux données de l'année courante et aux données historiques des quatre années précédentes. Par exemple, un utilisateur peut obtenir les déclarations et les annexes T2 pour l'année courante et les quatre dernières années, de même que les soldes des déclarations T2 (gains et pertes en capital, pertes autres qu'en capital, IMRTD, CRTG et renseignements sur le solde du compte de dividende en capital).

- Qui parmi vous a déjà utilisé ce service ou en a entendu parler? **MAINS LEVÉES**
- Que pensez-vous de ce service?
 - Quels sont les aspects que vous aimez?
 - Quels sont ceux que vous n'aimez pas?
- Comment pourrait-on améliorer ce service? Quelles sont les autres choses que vous aimeriez voir?

- Avez-vous besoin de voir des données datant de plus de quatre ans?
 - Le cas échéant, lesquelles?
 - Pourquoi auriez-vous besoin de données aussi anciennes?
- Comment pourrait-on améliorer ce service? Quelles sont les autres choses que vous aimeriez voir?

Options d'impression et d'affichage : À partir du portail, il est possible d'afficher et d'imprimer certains fichiers.

- Que pensez-vous de ce service?
 - Quels sont les aspects que vous aimez?
 - Quels sont ceux que vous n'aimez pas?
- Comment pourrait-on améliorer ce service? Quelles sont les autres choses que vous aimeriez voir?

AVIS PAR COURRIEL

Les utilisateurs peuvent également s'inscrire à un service d'avis par courriel lorsqu'ils choisissent de ne pas recevoir les avis en format papier, mais qu'ils souhaitent plutôt les consulter ainsi que d'autres pièces de correspondance par l'intermédiaire de MDE et de SUR. Vous pourriez recevoir un avis par courriel de l'Agence indiquant qu'un nouveau document a été téléversé sur votre portail. Les entreprises sont également avisées chaque fois que leur adresse ou leurs renseignements pour le dépôt direct ont été modifiés, ou lorsque l'Agence a tenté de leur faire parvenir de la documentation à l'adresse postale au dossier, mais sans succès.

- Que pensez-vous de ce service?
 - Qu'est-ce qui vous inciterait à vous inscrire à ce service?
- Y a-t-il de l'information sur les déclarations T2 pour laquelle vous aimeriez recevoir un avis?
 - **CEUX QUI SOUHAITENT RECEVOIR UN RAPPEL POUR PRODUIRE LEUR DÉCLARATION T2 :** Combien de temps avant l'échéance aimeriez-vous recevoir un avis? Préfereriez-vous plutôt choisir la date de rappel?
 - En raison d'événements susceptibles de modifier la fin de l'année d'imposition d'une entreprise, comme une fusion ou une liquidation, pour

lesquels l'Agence serait informée seulement au moment où la déclaration est produite, estimez-vous qu'il serait acceptable qu'une mise en garde soit publiée pour vous informer que l'Agence ne peut émettre d'avis qu'en fonction des renseignements de l'année précédente uniquement et que des changements pourraient être apportés?

- Le nom du service est-il approprié? Sinon, quel autre nom suggérez-vous?

D. OUTILS ET FONCTIONS EN COURS D'ÉLABORATION OU À L'ÉTUDE (20 MINUTES)

L'Agence songe à offrir de nouveaux outils et de nouvelles fonctions et aimerait avoir vos commentaires pour l'aider à leur donner forme.

OUTIL DE SUIVI DES PROGRÈS

L'Agence songe à intégrer un outil de suivi des progrès à son portail sécurisé. Cet outil permettrait de surveiller des éléments importants pour les contribuables et les représentants.

- Quel genre de renseignements relatifs aux déclarations T2 aimeriez-vous surveiller sur le portail?
 - À quelles **étapes importantes** aimeriez-vous être avisé? Préférez-vous être avisé seulement lorsqu'il y a un délai?
 - Quels sont les **genres de statuts** qui vous seraient utiles?
 - P. ex., en cours, à l'étude, achèvement prévu dans les 10 prochains jours, en attente d'une réponse du contribuable à la lettre en date du JJ/MM/AAAA

FOURNIR LES EXEMPLES SUIVANTS, AU BESOIN :

- Aimeriez-vous surveiller... **[POUR CHAQUE ÉLÉMENT, L'ANIMATEUR FAIT UN RETOUR SUR LES ÉTAPES IMPORTANTES ET LES STATUTS MENTIONNÉS CI-HAUT, AU BESOIN]**
 - le statut d'une déclaration?
 - le statut d'une demande?
 - le statut d'un paiement?
 - le statut d'une correspondance de l'Agence?

- De quelle manière aimeriez-vous **être informé**?
 - Par courriel? Sur le portail? Sur l'application mobile de l'Agence?
 - Si vous pouviez recevoir des avis sur votre logiciel de préparation de déclarations de revenus T2, par le biais du service Préremplir la T2, préféreriez-vous cette méthode ou passer par Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client pour recevoir ces avis?
 - La façon dont vous recevez les avis varierait-elle en fonction du type d'information que vous voulez surveiller? Par exemple, aimeriez-vous être avisé différemment, selon que vous surveilliez le statut d'une déclaration ou le statut d'un paiement?
- Maintenant que vous en savez un peu plus sur cet outil, qu'en pensez-vous?
- Le nom de l'outil est-il approprié? Sinon, quel autre nom suggérez-vous?

AVIS DE COTISATION ACCÉLÉRÉ POUR LES DEMANDEURS INSCRITS AU SERVICE DE COURRIER EN LIGNE

L'Agence s'affaire actuellement à accélérer le délai d'affichage électronique des avis de cotisation ou de nouvelle cotisation sur le portail sécurisé *Mon dossier d'entreprise* (qui pourront aussi être consultés sur la page *Représenter un client*), et téléchargeables à partir du logiciel T2 (une nouvelle fonction). Si la déclaration T2 est produite sans erreur, elle pourra être consultée à partir de MDE ou du logiciel T2 par les propriétaires d'entreprise ou leurs représentants autorisés le jour ouvrable suivant. Ce service sera offert uniquement aux sociétés qui se sont inscrites au service de courrier en ligne (c.-à-d. qui nous ont fourni leurs courriels pour être informées quand un nouveau document est disponible sur MDE ou RUC; aucun avis sur papier ne sera envoyé).

- Que pensez-vous de ce concept? Est-il réellement utile?
- Est-ce une amélioration du service selon vous?
- Si vous n'êtes pas inscrit pour recevoir du courrier en ligne, seriez-vous tenté de le faire pour avoir accès à l'avis de cotisation accéléré?
- Le nom du service est-il approprié? Sinon, quel autre nom suggérez-vous?

HISTORIQUE DES ACTIVITÉS [PROPRIÉTAIRES ET REPRÉSENTANTS INTERNES SEULEMENT]

POUR LES PROPRIÉTAIRES : Une autre fonction vous permettrait de voir un plus vaste historique d'activités dans le dossier, dont celui de votre représentant interne, si vous en avez désigné un qui a accès à votre dossier, ou celui de votre cabinet comptable, si vous lui avez donné accès à votre dossier par le biais de *Représenter un client*. Vous pourriez voir l'historique pour chaque numéro d'identification de représentant désigné.

POUR LES REPRÉSENTANTS INTERNES : Une autre fonction vous permettrait de voir un plus vaste historique d'activités dans le dossier, dont celui de votre cabinet comptable, si vous lui avez donné accès à votre dossier par le biais de *Représenter un client*. Vous pourriez voir l'historique pour chaque numéro d'identification de représentant désigné.

- Avant que je vous présente quelques exemples, quels sont les éléments des déclarations T2 de votre entreprise qu'il vous serait utile de surveiller avec une telle fonctionnalité?

FOURNIR LES EXEMPLES SUIVANTS, AU BESOIN :

- Aimeriez-vous voir un historique des activités concernant... **[POUR CHAQUE ÉLÉMENT, L'ANIMATEUR FAIT UN RETOUR SUR LES ÉTAPES IMPORTANTES ET LES MÉTHODES D'AVIS MENTIONNÉS CI-HAUT, AU BESOIN]**
 - La liste des pièces jointes envoyées avec le service Soumettre des documents sur le portail ou le service Joindre un document du logiciel de préparation de déclarations de revenus T2?
 - Préférez-vous avoir accès au document ou si seul le nom du dossier vous suffit?
 - Le nombre de tentatives de transmission électronique des déclarations?
 - **[PROPRIÉTAIRES D'ENTREPRISE SEULEMENT]** Le nombre de fois où un représentant a accédé au dossier en ligne et les informations qu'il a consultées?
- Avez-vous d'autres exemples à nous proposer en ce qui concerne les renseignements relatifs aux déclarations T2?
- À l'heure actuelle, le portail de l'Agence contient l'historique des activités de l'année courante et des quatre années précédentes. Est-ce que cela répond à la plupart de vos besoins?
- Maintenant que vous en savez un peu plus sur cette fonction, qu'en pensez-vous?

E. RÉCAPITULATION (10 MINUTES)

- Nous avons discuté d'un certain nombre de services récemment mis en place et d'autres qui sont envisagés. Avez-vous d'autres changements à suggérer pour le portail Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client ou encore les services liés au logiciel de préparation de déclarations de revenus T2 et uniquement en ce qui concerne les déclarations T2?
- Regardez la note de satisfaction envers le portail que vous avez donnée au début de la séance. Quelle nouvelle note lui donneriez-vous si toutes ces fonctions étaient offertes?
AU BESOIN : Utilisez une échelle de 0 à 10 où 10 signifie que vous êtes extrêmement satisfait et 0, pas du tout satisfait. **L'ANIMATEUR NOTE LES RÉSULTATS DANS LE MÊME ORDRE, POUR QU'ILS S'AFFICHENT CÔTE À CÔTE DANS LES COLONNES « AVANT ET APRÈS ».**
 - Comment expliquez-vous ce changement?
- Compte tenu de tout ce dont nous avons discuté ce soir, quelles sont les fonctions qui suscitent le plus d'enthousiasme?

F. REMERCIEMENT ET CONCLUSION (1 MINUTE)

[CONSULTATION DES OBSERVATEURS]

Avant de terminer, y a-t-il des questions que vous jugez importantes et que je n'ai pas posées?

N'oubliez pas de signer le formulaire avant de quitter la salle. Nous voulons simplement confirmer que vous avez reçu l'incitatif que nous vous avons promis. **[POUR LE GROUPE 1 :** Prenez soin de ne pas répéter ce que vous avez entendu ici quand vous serez à l'extérieur de la salle. Des participants se trouvent dans le hall ou la salle d'attente et pourraient vous entendre.]

Merci et bonne soirée!