



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Sondage téléphonique sur les déclarations de revenus des sociétés T2 produites sur papier – Recherche quantitative

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Forum Research Inc.

Numéro de contrat : 46558-195094/001/CY

Valeur du contrat : 49 983,45 \$

Date d'attribution : 7 décembre 2018

Date de livraison : 28 mai 2019

Numéro d'inscription : ROP 090-18

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

This report is also available in English.

Canada

Sondage téléphonique sur les déclarations de revenus des sociétés T2 produites sur papier – Recherche quantitative

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada, par Forum Research Inc.
Mai 2019

L'Agence du revenu du Canada a mandaté Forum Research Inc. pour effectuer un sondage de recherche auprès d'entreprises qui avaient produit leurs déclarations de revenus de société T2 par le biais d'une méthode papier. L'objectif de cette recherche était de mieux comprendre les motifs de la production des déclarations T2 sur papier et de voir quels obstacles à la transmission électronique des déclarations – réels ou perçus – existent pour ces déclarants. De plus, l'Agence voulait déterminer si des améliorations étaient nécessaires afin de faciliter le passage à la transmission électronique des déclarations. Au total, 1 002 sociétés qui avaient produit leurs déclarations de revenus T2 de 2016 et 2017 par la poste ont fait l'objet d'un sondage par téléphone, du 15 janvier au 7 février 2019.

La présente publication rend compte des résultats de ce sondage de recherche.

This publication is also available in English under the title : Paper Filed T2 Corporation Income Tax Returns Telephone Survey.

Autorisation de reproduction

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence, à l'adresse suivante : media.relations@cra-arc.gc.ca

Numéro de catalogue :

Rv4-129/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-30045-0

Publications connexes (numéro d'inscription : ROP 090-18)

Numéro de catalogue : Rv4-129/2019E-PDF (Résumé, anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-30044-3

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

Résumé

Contexte et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (ci-après appelée « l'Agence ») encourage l'utilisation des services électroniques pour les contribuables et les inscrits (comme la transmission électronique des déclarations, le dépôt direct et la soumission électronique de renseignements et des demandes de renseignements) dans le but ultime d'améliorer les services aux Canadiens.

Plusieurs améliorations de programmes ont été mises en œuvre au cours des 17 dernières années pour appuyer la transmission électronique des déclarations des sociétés T2 :

- La transmission par Internet des déclarations des sociétés (TIDS) a été présentée en tant que projet pilote en 2002, déployée à l'échelle nationale en 2003, et élargie pour inclure les déclarants non-résidents en 2008.
- La production électronique obligatoire (PEO) a été introduite en 2009 pour les sociétés dont les revenus bruts dépassent 1 million de dollars.
- En 2013, la POE a été introduite pour les préparateurs de déclarations de revenus qui préparent plus de 10 déclarations T2 au cours d'une année civile.
- En 2014, les sociétés et les préparateurs de déclarations de revenus peuvent également produire des déclarations modifiées par voie électronique.
- En 2016, la transmission par Internet des déclarations des sociétés (TIDS) a été mise à la disposition des sociétés d'assurance et la fonction Joindre un document a été ajoutée aux logiciels de préparation de déclarations pour cette population.
- En 2017, le service Joindre un document a été étendu pour être utilisé par toutes les sociétés, et le service Préremplir la T2 a été lancé.

Selon les dernières statistiques de l'Agence, 90 % des déclarations T2 sont produites par voie électronique. Bien que la grande majorité des sociétés choisissent la transmission électronique des déclarations parce qu'elle est rapide, sécurisée et pratique, l'Agence n'a pas été en mesure de déterminer et de comprendre les raisons pour lesquelles les 10 % restants ne profitent pas de l'utilisation de cette technologie, d'autant plus que plus d'un tiers des déclarations sur papier sont préparées à l'aide d'un logiciel de préparation de déclarations qui pourrait transmettre la déclaration par voie électronique.

Objectifs

L'Agence souhaitait communiquer avec les sociétés qui continuent de produire leur déclaration par la poste afin de comprendre les motivations derrière la production en format papier et de déterminer les obstacles à la transmission électronique des déclarations – qu'ils soient réels ou perçus.

Méthodologie

L'Agence a fourni les coordonnées des sociétés qui avaient produit leur déclaration T2 par la poste, à la fois en 2016 et en 2017. Aucun renseignement personnel n'a été transmis à Forum Research.

Un sondage téléphonique a été effectué auprès de 1 002 répondants et chaque sondage a pris, en moyenne, 10 minutes. Le travail sur le terrain a été réalisé du 15 janvier 2019 au 7 février 2019.

Le public cible comprenait des entreprises constituées en société qui produisent leurs déclarations T2 sur papier et des représentants de sociétés qui produisent des déclarations T2 sur papier. Les sous-groupes ciblés comprenaient :

- Des sociétés (ou leurs représentants) qui avaient téléchargé le formulaire papier du site Canada.ca, l'avaient rempli, et l'avaient envoyé par la poste (désignées tout au long du rapport comme « ceux qui avaient téléchargé et envoyé leurs formulaires T2 papier par la poste »);
- Des sociétés (ou leurs représentants) qui avaient préparé une déclaration à l'aide d'un logiciel commercial de préparation de déclarations, avaient imprimé le formulaire rempli avec les pièces justificatives et les avaient envoyés par la poste (désignées tout au long du rapport comme « ceux qui avaient produit leur déclaration sur papier, mais avaient utilisé un logiciel pour préparer leur déclaration »);
- Des sociétés qui avaient préparé une déclaration à l'aide d'un logiciel commercial de préparation de déclarations et qui avaient envoyé par la poste seulement une version à code à barres de leur déclaration T2 et de leurs annexes (désignées tout au long du rapport comme « ceux qui avaient envoyé un code-barres2D par la poste »).

La méthode de production utilisée en 2017 parmi le public cible a déterminé le nombre de réponses requises par catégorie au sein de la population totale. La répartition des répondants, fondée sur les sous-groupes interrogés, est décrite ci-dessous.

- 31 réponses ont été recueillies auprès de ceux qui avaient produit leur déclaration sur papier, mais avaient utilisé un logiciel pour préparer leurs déclarations.
- 396 réponses ont été recueillies auprès de ceux qui avaient envoyé un code-barres2D par la poste.
- 575 réponses ont été recueillies auprès de ceux qui avaient téléchargé et envoyé leurs formulaires T2 papier par la poste.

Résumé des principaux résultats

La majorité des sociétés et des représentants qui ont produit leurs déclarations par la poste en 2016 et 2017 (73 %) savaient que les déclarations T2 pouvaient être produites entièrement en ligne à l'aide d'un logiciel disponible commercialement, sans avoir à envoyer quoi que ce soit par la poste. Cependant, parmi ceux qui étaient au courant, seulement 21 % de ceux-ci avaient effectivement tenté de produire leur déclaration T2 de 2017 par voie électronique. Environ un tiers des répondants (31 %) ont déclaré qu'ils seraient très susceptibles de produire leur déclaration T2 par voie électronique à l'avenir.

Les obstacles énoncés pour la transmission électronique des déclarations qui ont constamment fait surface tout au long de la recherche étaient les suivants :

- Le coût élevé perçu du logiciel;
- La complexité de la transmission électronique des déclarations ou du logiciel ou la familiarité, la simplicité, la rapidité et la commodité de la production en format papier;
- Les problèmes ou les contraintes techniques associés au logiciel ou au site Web.

Un obstacle secondaire, invariablement évoqué par une poignée de répondants, était :

- Des raisons commerciales – petites entreprises, peu d'activité ou de revenus, changements dans l'entreprise.

La difficulté que soulève le coût est que près de la moitié (48 %) de ceux qui avaient téléchargé et envoyé leurs formulaires T2 papier par la poste n'étaient pas disposés à payer quoi que ce soit pour le logiciel et seulement 10 % étaient disposés à payer le prix minimal standard de 100 \$. Faire la promotion des avantages de la transmission électronique des déclarations, offrir de la formation et traiter les contraintes techniques pourraient s'avérer l'approche la plus productive en vue d'atténuer les obstacles à la transmission électronique des déclarations.

Les avantages qui pourraient être promus sont :

- La vitesse accrue du traitement des déclarations. La connaissance du fait que 95 % des déclarations déposées par voie électronique sont traitées dans les six semaines est relativement faible, mais elle a suscité beaucoup d'intérêt.
- Homologation du logiciel de préparation de déclarations par l'Agence. La confiance dans les services en ligne de l'Agence était élevée, mais seulement un peu plus d'un répondant sur deux (54 %) dans tous les publics cibles savaient que l'Agence certifie des logiciels de préparation de déclarations T2.

Les obstacles qui suivent ne devraient pas constituer une priorité des stratégies de commercialisation potentielles de l'Agence, car ils ne sont pas des obstacles ou des avantages importants pour la transmission électronique des déclarations :

- Accroître la sensibilisation du fait que les déclarations T2 peuvent être produites entièrement en ligne à l'aide d'un logiciel disponible commercialement;
- La rapidité de l'achèvement d'une déclaration de revenus T2.

Ces résultats sont examinés plus en détail dans la section Conclusions du présent rapport.

Valeur du contrat

La valeur totale du contrat pour ce projet était de 49 983,45 \$ (TVH comprise).

Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Forum Research, 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 dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

D^r Lorne Bozinoff
Forum Research
Président