



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

Sommaire

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Soumis par Narrative Research

Numéro de contrat de Services publics et Approvisionnement Canada : 46558-220059/001/CY

Valeur du contrat : 49 521,80 \$

Date d'attribution : Le 3 février 2022

Date de livraison : Le 31 mars 2022

Numéro d'inscription : ROP 120-21

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez envoyer un courriel à l'adresse suivante
: cra-arc.media@cra-arc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (2021-2022)

Sommaire

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Narrative Research Inc.

Mars 2022

Ce rapport présente les détails méthodologiques de l'étude de la mesure des résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence de 2021-2022, menée par Narrative Research Inc. au nom de l'Agence du revenu du Canada. Cette étude a été menée auprès de 500 répondants des déclarants canadiens âgés de 18 ans et plus, entre le 22 février et le 10 mars 2022, et avec 502 petites entreprises et intermédiaires fiscaux entre le 28 février et le 17 mars 2022.

This report is also available in English under the title: Measuring Agency Strategic Performance Framework Outcomes (2021-2022): Methodological Report

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

101, promenade du Colonel-By
Ottawa ON K1A 0K2
Canada

Numéro de catalogue : Rv4-154/2-2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-42765-2

Publications connexes (numéro d'inscription : ROP 120-21) :

Numéro de catalogue : RV4-154/2-2022E-PDF (sommaire, anglais)

ISBN (français) : 978-0-660-42763-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence du revenu du Canada 2022

Sommaire

Narrative Research Inc.

Numéro de contrat : 46558-220059/001/CY

Numéro d'inscription : ROP 120-21

Date d'attribution du contrat : Le 3 février 2022

Coût du contrat : 49 521,80 \$

Contexte

Les contribuables, les entreprises et les intermédiaires fiscaux canadiens sont tous directement touchés par le rendement de l'Agence du revenu du Canada. Par conséquent, l'Agence a exigé à Narrative Research d'effectuer la collecte de données de recherche sur l'opinion publique (ROP) parmi les trois groupes, afin de répondre au besoin de mesurer les résultats du cadre de mesure du rendement stratégique de l'Agence (le cadre). La recherche a été menée par le biais d'une collecte de données par téléphone et en ligne. Un sondage téléphonique a été effectué auprès des Canadiens adultes du grand public entre le 22 février et le 10 mars 2022. Entre-temps, un sondage en ligne a été mené auprès des décideurs des petites entreprises et des intermédiaires fiscaux entre le 28 février et le 17 mars 2022.

Objectifs de la recherche

Les résultats de la recherche appuieront l'élaboration d'indicateurs à l'échelle de l'Agence pour les résultats du cadre, à savoir l'observation, le traitement équitable, la confiance envers l'Agence et le service axé sur le client. La recherche proposée permettra de générer des connaissances dans le domaine de l'administration de l'impôt et de renforcer davantage la position de l'Agence en tant qu'organisation axée sur la recherche. Comme il est expliqué dans l'énoncé des travaux (EDT), ce projet de recherche appuiera et contribuera également aux sections suivantes de la *lettre de mandat* de la ministre Diane LeBouthillier :

- *Continuer à soutenir les Canadiens et les entreprises canadiennes touchés par la COVID-19, tout en veillant à ce que l'Agence du revenu du Canada (ARC) offre un service axé sur le client, et en intensifiant les efforts pour renforcer l'équité du régime fiscal, de sorte que tout le monde paie sa juste part;*
- *Poursuivre votre travail de modernisation de l'ARC pour offrir une expérience transparente, empathique et axée sur le client, notamment en rendant l'information plus facile à trouver et à comprendre, en accélérant l'utilisation des outils numériques et en améliorant le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôts;*

- *Augmenter les ressources pour renforcer le travail de l'ARC qui vise à lutter contre la planification fiscale agressive, l'évitement fiscal et l'évasion fiscale qui permettent aux plus riches d'éviter de payer les impôts qu'ils doivent.*

Population cible

Tel qu'il est précisé dans l'EDT, voici trois publics cibles distincts pour l'étude sur les résultats stratégiques, à savoir :

1. Les contribuables canadiens adultes/population générale – âgés de 18 ans et plus;
2. Les entreprises – ayant un revenu minimal de 30 000 \$ pour l'année d'imposition 2020, y compris les travailleurs indépendants/propriétaires uniques et les autres entreprises (p. ex., les entreprises constituées en société comptant plus d'un employé équivalent temps plein), comprendra les décideurs ou les personnes qui participent aux décisions liées aux questions fiscales, à la paie, à la préparation de la TPS/TVH ou à la tenue de livres. Les titres de poste acceptables comprennent, par exemple :
 - Président/directeur général/propriétaire
 - Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur
 - Comptable
 - Gestionnaire/agent de la paie
 - Gestionnaire
 - Commis comptable
 - Agent financier
3. Intermédiaires fiscaux – ceux qui préparent des déclarations de revenus pour les particuliers et les clients opérationnels sur des questions liées à l'impôt ou à la paie.

Un sondage téléphonique a été mené auprès des Canadiens adultes du grand public entre le 22 février et le 10 mars 2022, et il a fallu environ 14 minutes pour l'administrer en français et en anglais. Il y a eu un total de 500 sondages utilisables auprès de déclarants canadiens par téléphone, ainsi que de 25 non-déclarants.

Entre-temps, un sondage en ligne a été mené auprès des décideurs des entreprises et des intermédiaires fiscaux entre le 28 février et le 17 mars 2022, et il a fallu environ sept minutes pour l'administrer dans les deux langues officielles. Un total de 502 sondages ont été remplis en ligne. Les dossiers de coordonnées d'adresses électroniques pour cette recherche ont été obtenus des membres du panel administré par Dynata. Étant donné que cette méthode de sondage en ligne a eu recours à un échantillon non probabiliste, les données recueillies ne peuvent pas être extrapolées aux entreprises canadiennes et aux intermédiaires fiscaux canadiens.

Utilisation de la recherche

Comme il est indiqué dans l'énoncé des travaux du projet et les communications connexes, l'étude sur les résultats stratégiques visait à élaborer des indicateurs nécessaires pour mesurer les résultats du cadre de l'Agence. Les résultats de ce projet de ROP seront utilisés aux fins suivantes : (1) Élaborer des indicateurs de rendement significatifs à l'aide d'une méthodologie scientifique solide; (2) Générer des renseignements sur l'observation qui seront utilisés pour aider les communications éducatives.

Dépense

Les dépenses du projet se sont élevées à 49 521,80 \$, TVH comprise.

Consentement

Narrative Research offre son consentement écrit permettant au bibliothécaire et archiviste du Canada d'afficher dans les deux langues officielles ce rapport méthodologique.

Énoncé concernant la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

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



Peter MacIntosh

Dirigeant principal de la recherche et partenaire

Narrative Research

pmacintosh@narrativeresearch.ca

902-493-3832

