



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Étude relative à l'observation en matière de production des déclarations de la TPS/TVH (2024)

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Earnscliffe Strategy Group

Numéro de contrat : CW2344161

Valeur du contrat : 114 960,55 \$

Date d'attribution : 4 janvier 2024

Date de livraison : 20 septembre 2024

Numéro d'enregistrement : POR 112-23

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez envoyer un courriel à l'Agence à l'adresse suivante :

cra-arc.media@cra-arc.gc.ca

Canada

This report is also available in English.

Étude relative à l'observation en matière de production des déclarations de la TPS/TVH (2024)

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Earncliffe Strategy Group
Septembre 2024

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne et d'entrevues approfondies menés par Earncliffe Strategy Group au nom de l'Agence. La recherche quantitative a été menée du 6 au 24 mai 2024 et la recherche qualitative a été menée du 30 juillet au 5 septembre 2024.

This publication is also available in English under the title : GST/HST Filing Compliance Study (2024)

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 communiquer avec l'Agence à l'adresse suivante : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca ou par courrier à l'adresse :

Agence du revenu du Canada
555, avenue Mackenzie, 4^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0L5

Numéro de catalogue : Rv4-210/2025F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-75528-1

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 112-23) : GST/HST Filing Compliance Study (2024)

Numéro de catalogue : Rv4-210/2025E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-75527-4

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre du Revenu national, 2024.

Table des matières

Résumé exécutif	1
Introduction.....	5
Résultats détaillés	7
Conclusions.....	51
Annexe A : Rapport sur la méthodologie quantitative.....	54
Annexe B : Rapport sur la méthodologie qualitative	56
Annexe C : Questionnaire de sondage	58
Annexe D : Questionnaire de recrutement.....	58
Annexe E : Guide de discussion	79

Résumé exécutif

Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureux de présenter ce rapport à l'Agence du revenu du Canada résumant les résultats de la recherche quantitative et qualitative entreprise pour comprendre l'observation en matière de production de la TPS/TVH.

À de rares exceptions près, les contribuables et les entreprises doivent s'inscrire à un compte de la TPS/TVH s'ils effectuent des ventes taxables ou d'autres fournitures au Canada, et qu'ils dépassent le seuil des petits fournisseurs de 30 000 \$. De plus, les inscrits à la TPS/TVH sont tenus de produire des déclarations de renseignements et de verser toute taxe payable pour les périodes de déclaration mensuelles, trimestrielles ou annuelles, habituellement déterminées sur les revenus imposables annuels estimatifs de l'inscrit.

Des recherches antérieures indiquent que l'inobservation en matière de production est plus élevée chez les entreprises qui sont en activité depuis moins de cinq ans par rapport à celles qui sont en activité depuis plus de cinq ans.

Dans son rapport de 2021 sur la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), le Bureau du vérificateur général (BVG) a souligné l'écart dans les données en raison de l'inobservation en matière de production de la TPS/TVH, ce qui a limité la capacité de l'Agence à valider l'admissibilité des demandeurs à la SSUC. Par la suite, le BVG a recommandé que l'Agence « intensifie ses efforts en matière d'observation fiscale pour la TPS/TVH afin de s'assurer qu'elle dispose des renseignements nécessaires pour effectuer les validations pour les programmes qu'elle administre ». L'Agence a accepté cette recommandation.

Des recherches quantitatives et qualitatives étaient nécessaires pour aider l'Agence à mieux comprendre les raisons pour lesquelles certaines entreprises ne respectent pas leurs obligations en matière de TPS/TVH. La recherche visait à obtenir un aperçu de la façon dont les entreprises comprennent leurs obligations fiscales liées à la production de la TPS/TVH, à comprendre pourquoi certains inscrits à la TPS/TVH ne produisent pas de déclarations ou ont de la difficulté à produire des déclarations, et à cerner les problèmes ou les défis potentiels qui pourraient nuire à la capacité des entreprises à respecter leurs obligations en matière de production de la TPS/TVH. Les résultats permettront à l'Agence de renforcer l'observation globale des obligations en matière de production de la TPS/TVH en fournissant des renseignements sur les attitudes, les comportements et les défis des petites et moyennes entreprises.

La valeur totale du contrat du projet à plusieurs étapes était de 114 960,55 \$ (TVH incluse).

Pour atteindre les objectifs de recherche, Earnscliffe a mené un projet de recherche quantitative et qualitative en deux phases.

La recherche a commencé par une phase de recherche quantitative impliquant un sondage en ligne auprès de 677 décideurs principaux d'entreprises dont les recettes annuelles sont inférieures à 25 millions de dollars. Le sondage a été mené entre le 6 et le 24 mai 2024 et en moyenne 10 minutes étaient nécessaires pour le remplir.

Notre sous-traitant des travaux sur le terrain pour la partie quantitative était Leger et il utilisait son panneau de participation. Les répondants sont sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires ou qui se sont inscrits pour participer à des sondages en ligne. Étant donné que l'échantillon est fondé sur ceux qui ont initialement choisi de participer à un sondage, les résultats ne peuvent pas être décrits comme pouvant être projetés sur le plan statistique à la population cible.

La deuxième phase de la recherche était qualitative et comprenait des entrevues approfondies avec 20 représentants de petites entreprises dont le revenu annuel est inférieur à 25 millions de dollars (recrutés à partir du sondage initial) et 15 fiscalistes. Les entrevues ont été menées entre le 30 juillet et le 5 septembre 2024 et duraient en moyenne 30 minutes. Les participants qualitatifs ont également reçu des incitatifs de 300 \$ par participant pour les remercier de leur temps.

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et sur l'opinion publique. La recherche sur les groupes de discussion et les entrevues vise à obtenir l'ensemble des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon sélectionné de participants sur un sujet défini. En raison du petit nombre de personnes impliquées, on ne peut s'attendre à ce que les participants soient parfaitement représentatifs dans un sens statistique de la population plus importante à partir de laquelle ils sont tirés et les constatations ne peuvent pas être généralisées de façon fiable au-delà de leur nombre.

Les principales constatations de cette recherche sont présentées ci-dessous en fonction de la recherche quantitative initiale avec des pourcentages déclarés avec les idées de la recherche qualitative de suivi insérée à divers points. Lorsqu'on discute des résultats du sondage, le terme « répondant » est utilisé de façon prédominante tout au long du document et les résultats sont présentés au passé, tandis que les discussions sur les renseignements qualitatifs utilisent le terme « participant » et les résultats sont présentés au passé.

Les principales constatations peuvent être résumés comme suit :

Impression et expérience des obligations fiscales générales

- Presque tous les représentants d'entreprises estiment qu'ils sont certains qu'ils produisent systématiquement les déclarations de revenus de leur entreprise comme il se doit (92 %) et que leur connaissance des obligations fiscales de leur entreprise est élevée (92 %); toutefois, ils sont moins nombreux à exprimer la même positivité à l'égard du processus de production de ces déclarations de revenus : six répondants sur dix (60 %) estiment qu'il est stressant et 61 % estiment qu'il est compliqué.
- Toutefois, les recherches, tant quantitatives que qualitatives, suggéraient que les nouvelles entreprises n'étaient pas aussi familières que l'on pourrait espérer et que la sensibilisation et la compréhension des obligations fiscales seraient avantageuses et bienvenues de la part de l'Agence.
- De plus, la phase qualitative a démontré que la source fondamentale de stress, et ce qui suscite des sentiments de doute et d'incertitude, semblait être liée à un malaise général et à une crainte de l'Agence.
- Avec les conseillers fiscaux professionnels (49 %), les publications de l'Agence (52 %) et les pages sur l'impôt sur Canada.ca (47 %) sont les principales sources qui tiennent les entreprises au courant de leurs obligations fiscales.

Connaissance, compréhension et expérience de la perception, de la production et du versement de la TPS/TVH

- La plupart des représentants d'entreprises affirment qu'ils connaissent leurs obligations en matière de TPS/TVH (88 %), même si la mise à l'essai des faits et des mythes au sujet de la TPS/TVH dans les deux sondages et les constatations qualitatives suggèrent qu'il est possible d'accroître l'éducation.
- Un nombre semblable (81 %) indique que leur entreprise est inscrite à un compte de la TPS/TVH.
- Une entreprise sur six (17 %) indique qu'elle n'a pas produit sa déclaration de la TPS/TVH (au moins une fois) depuis son inscription, et un plus grand nombre d'entre elles affirment qu'il y a des obstacles importants qui les empêchent de percevoir (27 %) et de verser (25 %) ou produire (23 %) une déclaration de la TPS/TVH.
- En effet, les constatations qualitatives ont mis en évidence le fait que certaines parties du processus étaient plus faciles ou plus difficiles que d'autres. Cela a été aggravé par le stress que certains associent aux obligations fiscales et à l'Agence, plus généralement, et a expliqué certains des comportements que nous remarquons ci-dessous, où certaines entreprises

procrastinent, arrêtent de répondre et, par conséquent, ne respectent pas leurs obligations fiscales.

- Sur le plan qualitatif, le processus d'inscription a été désigné comme un secteur qui pourrait être amélioré. Les personnes interrogées ont trouvé le processus confus, surtout la séquence des étapes, l'incidence d'un faux pas et la dépendance à l'égard des représentants des entreprises pour effectuer le processus de façon indépendante. Pour les fiscalistes, il a été particulièrement difficile de tenter d'obtenir une autorisation pour les comptes de leurs clients.
- En ce qui concerne la préparation de leur déclaration de la TPS/TVH, les défis et les obstacles les plus courants sont la collecte de factures et de reçus (25 %), la tenue à jour ou la compréhension des obligations (23 % et 20 %, respectivement) et la complexité des formulaires/documents (21 %).
- En comparaison, les défis et les obstacles les plus courants associés à la production des déclarations de la TPS/TVH sont le manque de temps (21 %), la difficulté à payer ce qui est dû (18 %) et la difficulté à naviguer dans le système de production en ligne (16 %).
- La phase qualitative a mis en évidence le fait que la plupart des représentants d'entreprises et des fiscalistes n'étaient pas très surpris par les défis et les obstacles fournis (du point de vue de la préparation et de la production de déclarations), même s'ils ont remis en question la validité des obstacles.
- La plupart des plaintes soulevées avaient tendance à porter sur les problèmes d'accès au portail Mon dossier d'entreprise de l'Agence, le format des renseignements et la langue utilisée sur les pages de l'impôt de Canada.ca, les changements fréquents apportés aux obligations et le manque d'introduction et de description en ce qui a trait à leur incidence au moment de produire une déclaration.
- Un peu moins de la moitié des répondants versent également leur déclaration de TPS/TVH tous les trimestres (47 %), tandis qu'environ le tiers le font chaque année (34 %) et 13 % le font tous les mois.
- Les fréquences de versement reflètent celles des déclarations de revenus. Un peu moins de la moitié des répondants versent et remplissent également leur déclaration de TPS/TVH tous les trimestres (45 %), tandis qu'environ le tiers le font chaque année (31 %) et 13 % le font tous les mois.
- Les constatations qualitatives suggéraient que la partie la plus difficile du processus de versement était liée à l'éventail des options de paiement disponibles, y compris certaines omissions évidentes des institutions financières, qui semblaient toutes être liées à différents services et redirigées depuis le site Web de l'Agence, qui a été perçu avec scepticisme d'un point de vue de la sécurité des données.
- De plus, en ce qui concerne les contraintes et les défis liés aux coûts et aux finances soulevés dans le sondage, les personnes interrogées ont expliqué qu'elles croient que les nouvelles entreprises ne donnent pas la priorité à leurs obligations fiscales et qu'elles ne comprennent pas que la TPS/TVH n'est pas de l'argent ajouté à une facture il s'agit d'argent qui n'appartient pas à l'entreprise.

Expérience avec l'Agence

- Quatre répondants sur dix (40 %) affirment avoir vu, lu ou entendu des messages de l'Agence au cours de la dernière année, le plus souvent par la poste (49 %), les médias sociaux de l'Agence (34 %) ou les pages d'impôt sur Canada.ca (28 %).
- Plus de sept représentants d'entreprises sur dix (72 %) affirment avoir communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année (sauf aux fins de production de déclarations) – 36 % l'ont fait par téléphone et 35 % en ligne. Une majorité (42 %) affirment avoir communiqué avec l'Agence au sujet de la TPS/TVH.
- La satisfaction à l'égard de cette personne-ressource de l'Agence au sujet de la TPS/TVH est élevée; lorsqu'on leur a montré une liste d'énoncés positifs au sujet de ces interactions, de fortes majorités étaient d'accord avec chacun d'eux (entre 65 % et 78 %), indiquant que leurs questions avaient été répondues, que les renseignements qu'ils avaient reçus étaient complets et clairs, et qu'ils n'avaient pas besoin de chercher des ressources supplémentaires après la communication avec l'Agence, que le temps nécessaire pour obtenir des renseignements était acceptable et qu'ils étaient satisfaits de leur expérience dans l'ensemble.

- Sur le plan qualitatif, la plupart des personnes interrogées ont eu des raisons de communiquer avec l'Agence, ce qui est habituellement fait par téléphone. Bien que l'expérience ait été décrite comme étant beaucoup trop longue, bon nombre des interactions ont été décrites comme étant agréables et utiles, mais pas systématiquement, avec des différences dans les connaissances, le comportement et le suivi d'un représentant à l'autre.
- Les trois quarts des entreprises sont inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence, et presque toutes les entreprises (86 %) qui l'ont fait sont satisfaites du service.
- Parmi ces dernières (73 % dans l'ensemble), les fonctions liées à la TPS/TVH les plus couramment utilisées dans Mon dossier d'entreprise sont la production d'une déclaration (58 %) et la consultation du solde d'une entreprise (50 %).
- Les entrevues ont suggéré que l'Agence pourrait mieux utiliser Mon dossier d'entreprise en envoyant des alertes et des avis sur les dates limites de production ou de paiement à venir; en ayant un résumé ou un tableau de bord à l'écran d'accueil avec un aperçu des renseignements sur le compte et des échéances (surtout pour les fiscalistes); et en hébergeant des vidéos et des tutoriels utiles sur les différents éléments liés à l'observation de la TPS/TVH.
- La majorité des représentants d'entreprises qui ont visité les pages de l'impôt sur Canada.ca pour obtenir des renseignements sur la TPS/TVH (64 % dans l'ensemble disent l'avoir fait) croient qu'il est facile de trouver ces renseignements (75 %) et affirment qu'au moins une partie de leurs besoins en matière d'information ont été satisfaits par ces pages (55 %).

Entreprise de recherche : Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe)

Numéro de contrat : 46558-253566

Valeur du contrat : 114 960,55 \$

Date d'attribution du contrat : 4 janvier 2024

J'atteste par la présente, à titre de représentant d'Earnscliffe Strategy Group, que les produits livrables finaux sont entièrement conformes aux exigences 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 aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :



Stephanie Constable
Partenaire, Earnscliffe

Date : Le 20 septembre 2024

Introduction

Earnscliffe Strategy Group (Earnscliffe) est heureux de présenter ce rapport à l'Agence du revenu du Canada résumant les résultats de la recherche quantitative et qualitative entreprise pour comprendre l'observation en matière de production de la TPS/TVH.

À de rares exceptions près, les contribuables et les entreprises doivent s'inscrire à un compte de la TPS/TVH s'ils effectuent des ventes taxables ou d'autres fournitures au Canada, et qu'ils dépassent le seuil des petits fournisseurs de 30 000 \$. De plus, les inscrits à la TPS/TVH sont tenus de produire des déclarations de renseignements et de verser toute taxe payable pour les périodes de déclaration mensuelles, trimestrielles ou annuelles, habituellement déterminées sur les revenus imposables annuels estimatifs de l'inscrit.

Des recherches antérieures indiquent que l'inobservation en matière de production est plus élevée chez les entreprises qui sont en activité depuis moins de cinq ans par rapport à celles qui sont en activité depuis plus de cinq ans.

Dans son rapport de 2021 sur la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), le Bureau du vérificateur général (BVG) a souligné l'écart dans les données en raison de l'inobservation en matière de production de la TPS/TVH, ce qui a limité la capacité de l'Agence à valider l'admissibilité des demandeurs à la SSUC. Par la suite, le BVG a recommandé que l'Agence « intensifie ses efforts en matière d'observation fiscale pour la TPS/TVH afin de s'assurer qu'elle dispose des renseignements nécessaires pour effectuer les validations pour les programmes qu'elle administre ». L'Agence a accepté cette recommandation.

Des recherches quantitatives et qualitatives étaient nécessaires pour aider l'Agence à mieux comprendre les raisons pour lesquelles les entreprises ne respectent pas leurs obligations en matière de TPS/TVH. Cela permet d'obtenir un aperçu de la façon dont les entreprises comprennent leurs obligations fiscales liées à la production de la TPS/TVH, de comprendre pourquoi certains inscrits à la TPS/TVH ne produisent pas de déclarations ou ont de la difficulté à produire des déclarations, et de cerner les problèmes ou les défis potentiels qui pourraient nuire à la capacité des entreprises à se conformer à leurs obligations en matière de production de la TPS/TVH. Les résultats permettront à l'Agence de renforcer l'observation globale des obligations en matière de production de la TPS/TVH en fournissant des renseignements sur les attitudes, les comportements et les défis des petites et moyennes entreprises.

Les objectifs précis de la recherche étaient de fournir à l'Agence une meilleure compréhension des raisons pour lesquelles les entreprises pourraient ne pas être en mesure de se conformer à leurs obligations en matière de TPS/TVH. Plus précisément, il a trois objectifs de recherche :

- Obtenir un aperçu de la façon dont les entreprises comprennent leurs obligations fiscales liées à la production de déclarations de la TPS/TVH.
- Comprendre pourquoi certains inscrits à la TPS/TVH : 1) ne produisent pas de déclarations de la TPS/TVH ou 2) ont de la difficulté à produire des déclarations de la TPS/TVH.
- Cerner les défis ou les obstacles potentiels à l'observation qui pourraient être abordés par l'Agence pour améliorer l'observation en matière de production de la TPS/TVH.

Méthodologie

Pour atteindre les objectifs de recherche, Earnscliffe a mené un projet de recherche quantitative et qualitative en deux phases.

Le sondage en ligne auprès de 677 représentants d'entreprises dont les revenus annuels sont inférieurs à 25 millions de dollars a été mené entre le 6 et le 24 mai 2024, et a pris en moyenne 10 minutes à remplir.

Notre sous-traitant des travaux sur le terrain pour la partie quantitative était Leger, ses panneaux de participation, ainsi que d'autres panneaux de participation ont été sous-traités par Leger. Les répondants au sondage en ligne ont été sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires pour participer à des sondages en ligne par l'intermédiaire de ce panneau de participation.

Les répondants au sondage en ligne ont été sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires ou qui se sont inscrits pour participer à des sondages en ligne. Étant donné que l'échantillon est fondé sur ceux qui ont initialement été choisis pour participer au panneau, les résultats de tels sondages ne peuvent pas être décrits comme pouvant être projetés sur le plan statistique à la population cible.

La deuxième phase de la recherche était qualitative et comprenait des entrevues approfondies avec 20 représentants de petites entreprises dont le revenu annuel est de moins de 25 millions de dollars (recrutés à partir du sondage initial) et 15 fiscalistes. Les entrevues ont été menées entre le 22 juillet et le 30 août 2024 et ont duré en moyenne 30 minutes.

En plus des objectifs de recherche décrits ci-dessus, la phase qualitative visait à approfondir la compréhension des points sensibles précis éprouvés par les petites entreprises ou les fiscalistes en ce qui concerne l'observation de la TPS/TVH afin d'aider à orienter les efforts de l'Agence pour améliorer le processus et, espérons-le, l'observation.

Les participants qualitatifs ont reçu des incitatifs pour les remercier de leur temps. L'annexe B fournit plus de détails sur la façon dont les groupes ont été recrutés, tandis que l'annexe E fournit le guide de discussion utilisé pour faciliter les entrevues approfondies et l'annexe D fournit le sélectionneur utilisé pour recruter les groupes de discussion.

Il est important de noter que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et sur l'opinion publique. La recherche sur les groupes de discussion et les entrevues n'est pas conçue pour aider un groupe à parvenir à un consensus ou à prendre des décisions, mais plutôt pour obtenir l'ensemble des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d'un échantillon sélectionné de participants sur un sujet défini. En raison du petit nombre de personnes impliquées, on ne peut s'attendre à ce que les participants soient parfaitement représentatifs dans un sens statistique de la population plus importante à partir de laquelle ils sont tirés et les constatations ne peuvent pas être généralisées de façon fiable au-delà de leur nombre.

Résultats détaillés

Le rapport suivant présente l'analyse de la recherche quantitative et qualitative menée dans le cadre de ce projet. Il est divisé en deux sections :

- Section A : Connaissance, compréhension et expérience de la perception, de la production et du versement de la TPS/TVH.
- Section B : Expériences avec l'Agence.

Dans chaque section, les résultats sont présentés en fonction de la recherche quantitative initiale avec les pourcentages déclarés, avec les idées de la recherche qualitative de suivi insérées tout au long de la section. Lorsque les résultats du sondage sont abordés, le terme « répondant » est habituellement utilisé, tandis que les discussions sur les renseignements qualitatifs utilisent habituellement le terme « participant ».

Les détails sur la conception du sondage, la méthodologie, l'approche d'échantillonnage et la pondération des résultats se trouvent dans le rapport sur la méthodologie quantitative à l'annexe A. Le questionnaire du sondage se trouve à l'annexe C. Les tableaux de données joints (sous couverture distincte) fournissent les résultats des constatations dans un éventail beaucoup plus large de données démographiques et d'attitudes.

Les détails sur la conception, la méthodologie et l'analyse de l'entrevue se trouvent dans le rapport sur la méthodologie qualitative à l'annexe B. Le questionnaire de recrutement et le guide de discussion se trouvent aux annexes D et E, respectivement.

Sauf indication contraire, les constatations qualitatives représentent les résultats combinés pour les divers publics cibles et pour les participants anglophones et francophones. Les citations utilisées tout au long du rapport ont été sélectionnées pour donner vie à l'analyse et fournir des commentaires textuels uniques de la part des participants de divers publics.

Conseils pour interpréter les données présentées dans les tableaux

Aux fins du présent rapport, des étiquettes de colonne ont été fournies pour déterminer quels seraient les résultats significatifs sur le plan statistique dans les tableaux inclus, si cette recherche comprenait un échantillonnage aléatoire représentatif. Les lettres qui sont représentées sous les pourcentages indiquent des résultats qui sont très différents de ceux qui se trouvent dans les colonnes de comparaison précises indiquées par la lettre dans les étiquettes de colonne. À moins d'indication contraire, les différences mises en évidence sont présentées comme remarquables plutôt que statistiquement significatives au niveau de confiance de 95 %. Le test statistique utilisé pour déterminer les fortes différences dans les résultats était le test Z¹. En raison de l'arrondissement, le total des résultats peut ne pas équivaloir à 100 %. Il y a les options de réponse « Je ne sais pas » et « Je préfère ne pas répondre ».

De plus, en ce qui concerne le statut d'emploi, la référence à « autre » dans les tableaux tout au long du rapport fait référence à tout statut d'emploi ou à toute situation qui n'est pas un travail indépendant (y compris les étudiants, les retraités, les non-employés, etc.).

¹ Le test Z est un test statistique utilisé pour déterminer s'il y a une différence importante entre deux moyennes d'échantillon en fonction de l'hypothèse nulle selon laquelle l'échantillon est normalement distribué. Dans ce contexte, le test Z est utilisé pour mettre en évidence les différences significatives sur le plan statistique au niveau de confiance de 95 %. Cela signifie que le test aide à cerner les tendances ou les secteurs d'intérêt potentiel, mais ne confirme pas que les résultats peuvent être extrapolés à la population.

Section A : Connaissance, compréhension et expérience de la perception, de la production et du versement de la TPS/TVH

Connaissance des obligations fiscales

Presque tous les répondants connaissent leurs obligations fiscales et sont certains que leur entreprise produit systématiquement ses déclarations de revenus comme il se doit (92 %).

Dans l'ensemble, près de la moitié (46 %) connaissent très bien les obligations de leur entreprise. Ceux qui travaillent pour des entreprises plus établies (celles qui sont en affaires depuis cinq ans ou plus) sont plus susceptibles de connaître leurs obligations fiscales que ceux qui travaillent dans des entreprises plus récentes qui sont en affaires depuis moins de cinq ans (52 % par rapport à 39 %). La connaissance ne varie pas considérablement en fonction des revenus de l'entreprise.

Pièce A1. Q9 : Dans l'ensemble, dans quelle mesure connaissez-vous les obligations fiscales de votre entreprise??

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Je les connais très bien	46 %	41 %	50 %	52 %	39 %	52 % E
Je les connais un peu	46 %	49 %	44 %	38 %	54 % F	39 %
Je ne les connais pas très bien	7 %	9 %	5 %	6 %	7 %	7 %
Je ne les connais pas du tout	1 %	1 %	1 %	4 %	0 %	2 % E
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences démographiques comprennent ce qui suit :

- La connaissance des obligations fiscales est plus élevée chez les entreprises comptant moins de 100 employés (92 %) que chez celles comptant entre 100 et 499 employés (83 %).
- Les participants qui s'identifient comme PDG/président/propriétaire d'une entreprise sont ceux qui connaissent le plus leurs obligations fiscales (95 %), ainsi que les comptables/commissaires comptables (93 %). Les gestionnaires (85 %) sont ceux qui sont le moins au courant.
- Les répondants qui se souviennent clairement d'avoir été contacté par l'Agence au cours de la dernière année connaissent mieux leurs obligations fiscales (97 %) que ceux qui ne se souviennent pas (89 %).

Perspectives qualitatives

Conformément aux résultats du sondage, la plupart des petites entreprises ont indiqué qu'elles connaissent leurs obligations fiscales. Il n'est peut-être pas surprenant que les fiscalistes connaissent très bien les obligations fiscales de leurs clients.

Il convient toutefois de noter que de nombreuses personnes interrogées, tant les petites entreprises que les fiscalistes, ont fait part de leur instinct au sujet du processus d'ouverture d'une entreprise et ont eu l'impression que pour de nombreux propriétaires de petites entreprises, les obligations fiscales semblaient souvent être une réflexion après coup. Certains propriétaires de petites entreprises ont mentionné qu'ils se concentraient initialement sur l'ouverture de l'entreprise et sur la façon de dépenser leur argent d'avance et leurs gains initiaux pour bâtir l'entreprise plutôt que sur leurs obligations fiscales. Les fiscalistes ont mentionné avoir été engagés par de petites entreprises, deux ou trois ans plus tard, pour rattraper leur retard et les rendre conformes.

Confiance dans la production uniforme de toutes les déclarations de revenus des entreprises

En ce qui concerne la confiance à l'égard de leurs entreprises qui produisent systématiquement toutes les déclarations de revenus, comme il se doit, les niveaux de confiance sont plus élevés chez ceux qui ont des revenus plus élevés et dans les entreprises plus établies. Dans l'ensemble, 64 % sont très convaincus, ce qui varie de 60 % chez les entreprises dont les revenus sont inférieurs à 250 000 \$ par année, à 66 % chez celles dont les revenus se situent entre 250 000 \$ et 6 millions de dollars et à 78 % chez celles dont les revenus sont de 6 millions de dollars ou plus. La maturité de l'entreprise (années en affaires) est en corrélation avec des niveaux de confiance plus élevés : tandis que parmi ceux des entreprises plus récentes, 50 % sont très convaincus, parmi ceux des entreprises plus établies, 76 % disent la même chose.

Pièce A2. Q10 : Dans quelle mesure êtes-vous convaincu que votre entreprise produit toujours toutes les déclarations qu'elle doit produire?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Très convaincu	64 %	60 %	66 %	78 % B	50 %	76 % E
Plutôt convaincu	28 %	30 %	28 %	20 %	39 % F	19 %
Pas très convaincu	7 %	9 % D	5 %	2 %	10 %	5 %
Pas du tout convaincu	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences démographiques comprennent ce qui suit :

- Les répondants des petites entreprises comptant d'un à quatre employés sont plus susceptibles d'être très convaincus (66 %), suivis de ceux des entreprises de cinq à 99 employés et de ceux de 500 employés ou plus (62 % respectivement), tandis que ceux des entreprises de taille moyenne comptant entre 100 et 499 employés sont les moins susceptibles d'être très convaincus (43 %).
- La confiance se renforce également avec l'âge. Parmi les personnes de 55 ans et plus, les trois quarts (77 %) sont convaincus, comparativement à six sur dix (59 %) chez les personnes de moins de 55 ans.
- Ceux qui ont un compte Mon dossier d'entreprise de l'Agence sont plus susceptibles d'être très convaincu (69 %; comparativement à 50 % chez ceux qui n'en ont pas), tout comme ceux qui connaissent les principes généraux de l'impôt (66 %; comparativement à 47 % chez ceux qui ne le sont pas) et ceux qui connaissent précisément la TPS/TVH (68 %, comparativement à 37 %).
- Les employés des entreprises dirigées par des femmes sont également plus susceptibles d'être très convaincus (72 %).

Perspectives qualitatives

De même, la plupart des petites entreprises et des fiscalistes ont déduit qu'ils étaient convaincus qu'ils ou leurs clients produisaient systématiquement toutes les déclarations de revenus comme il se doit; toutefois, la connaissance et la confiance semblaient fluctuer en fonction du nombre d'années en affaires (comme il est indiqué dans les résultats du sondage).

Lorsqu'on leur a demandé comment ils sauraient s'ils étaient en situation d'inobservation, la grande majorité des personnes interrogées, tant les petites entreprises que les fiscalistes, ont expliqué qu'ils croyaient qu'ils seraient contactés par l'Agence – par courrier, par courriel ou par l'intermédiaire de Mon

dossier d'entreprise – s'ils étaient en situation d'inobservation. Les fiscalistes avaient également tendance à souligner qu'ils se rendraient immédiatement compte de l'inobservation en se basant sur quelques calculs mathématiques simples effectués régulièrement dans leur logiciel de tenue de livres ou en vérifiant les renseignements dans les comptes Mon dossier d'entreprise de leurs clients (s'ils y avaient accès).

Sources d'information utilisées concernant les obligations fiscales des entreprises

Environ la moitié des répondants affirment consulter les publications de l'Agence (52 %), les conseillers fiscaux/consultants (49 %) ou les pages sur l'impôt sur Canada.ca (47 %) pour se tenir au courant des obligations fiscales de leur entreprise. Un quart (25 %) utilisent d'autres sites Web fiscaux, tandis qu'ils sont moins nombreux à consulter leur propre équipe des finances ou de comptabilité interne (18 %), les médias sociaux (13 %) ou les forums ou les communautés en ligne (12 %). Les équipes comptables externes sont très rarement consultées (1 %).

Ceux qui ont les revenus les plus élevés sont les plus susceptibles d'utiliser les publications de l'Agence (67 %; comparativement à 48 % parmi ceux qui se trouvent dans la tranche de revenus la plus faible), les fiscalistes (61 %; comparativement à 45 %) ou leur équipe de comptabilité interne (41 % comparativement à 10 % dans la tranche la plus basse et à 23 % dans la tranche du milieu). En même temps, les employés des entreprises plus établies sont également plus susceptibles de faire appel à des conseillers professionnels ou à des consultants (56 %; comparativement à 41 % chez ceux des nouvelles entreprises) ou à des équipes internes des finances ou de la comptabilité (22 %, comparativement à 12 %). Ceux qui travaillent dans les nouvelles entreprises sont plus susceptibles de rester informés par l'intermédiaire des médias sociaux (20 %) que ceux des entreprises plus établies (8 %); il en va de même pour les forums et les communautés en ligne (16 % par rapport à 9 %).

Pièce A3. Q13 : Quelles sources utilisez-vous au besoin pour vous tenir au courant des changements apportés aux obligations fiscales de votre entreprise? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent
Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Publications de l'ARC	52 %	48 %	55 %	67 % B	50 %	54 %
Conseillers professionnels en impôts ou consultants	49 %	45 %	51 %	61 % B	41 %	56 % E
Pages relatives à l'impôt du site Web Canada.ca	47 %	44 %	48 %	56 %	50 %	44 %
Sites Web sur l'impôt autres que Canada.ca	25 %	24 %	25 %	24 %	28 %	22 %
Équipes internes des finances ou de la comptabilité	18 %	10 %	23 % B	41 % B et C	12 %	22 % E
Plateformes de médias sociaux	13 %	15 %	11 %	17 %	20 % F	8 %
Forums et communautés en ligne	12 %	11 %	11 %	21 %	16 % F	9 %
Équipe des finances ou de la comptabilité externe	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Autre	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	2 % E
Aucune	4 %	5 %	3 %	4 %	5 %	4 %

Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	2 %	1 %	2 % D	0 %	1 %	2 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les publications de l'Agence sont plus susceptibles d'être utilisées par :
 - Ceux qui ont répondu au sondage en anglais (51 %; comparativement à 33 % parmi les répondants francophones).
 - Les répondants se sont inscrits à Mon dossier d'entreprise de l'Agence (59 %, comparativement à 33 % parmi ceux qui ne le sont pas).
 - Ceux qui se souviennent clairement d'avoir reçu des communications de l'Agence (69 %; par rapport à 48 % parmi ceux qui ne s'en souviennent pas).
 - Ceux qui n'ont jamais recours à un fiscaliste pour produire leurs déclarations (69 %).
 - Ceux qui connaissent mieux les principes généraux de l'impôt (54 %; par rapport à 36 %) et la TPS/TVH (54 %; par rapport à 36 %), et qui sont plus confiants en matière de production de déclarations de revenus (54 %; par rapport à 28 %).
- Les pages relatives à l'impôt sur le site Web Canada.ca sont plus susceptibles d'être utilisées par :
 - Les entreprises comptant entre 5 et 99 employés (53 %).
 - Les sociétés en nom collectif (55 %) et entreprises constituées en société (54 %).
 - Les entreprises de la Colombie-Britannique (65 % – les entreprises du Québec ayant la plus faible utilisation à 37 %).
 - Ceux qui connaissent mieux les principes généraux de l'impôt (49 %, comparativement à 19 %).
 - Ceux pour qui la production de déclarations de revenus est stressante (51 %; par rapport à 40 %) et complexe (52 %; par rapport à 41 %).
- D'autres sites Web sont plus susceptibles d'être utilisés par :
 - Ceux qui n'ont jamais recours à un fiscaliste pour produire leurs déclarations (31 %).
 - Ceux qui connaissent mieux les principes généraux de l'impôt (26 %, comparativement à 14 %).
- Les plateformes de médias sociaux sont plus susceptibles d'être utilisées par :
 - Les entreprises comptant entre 100 et 499 employés (30 %).
 - Les sociétés en nom collectif (28 %).
 - Les jeunes répondants âgés de moins de 34 ans (22 %). Cela se compare à 14 % chez les 35 à 54 ans et à 6 % chez les plus âgés.
 - Les professionnels de la paie (38 %).
 - Ceux qui se souviennent clairement (25 %) ou vaguement (19 %) d'avoir contacté par l'Agence (comparativement à 8 % chez ceux qui ne s'en souviennent pas).
 - Ceux qui travaillent pour des entreprises du secteur des services d'hébergement et de restauration (33 %).
- Les forums en ligne sont plus susceptibles d'être utilisés par :
 - Les jeunes répondants âgés de moins de 34 ans (18 %). Cela se compare à 14 % chez les 35 à 54 ans et à 5 % chez les plus âgés.
 - Les hommes (17 %) par rapport aux femmes (7 %).
 - Les sociétés en nom collectif (19 %).
 - Ceux qui connaissent mieux les principes généraux de l'impôt (13 %, comparativement à 4 %).
 - Ceux qui travaillent dans des entreprises dirigées par des nouveaux arrivants (23 %).
- Les équipes des finances ou de la comptabilité internes ont plus de chance d'être utilisées par :
 - Les entreprises comptant entre 5 et 99 employés (28 %), entre 100 et 499 employés (27 %) et plus de 500 employés (25 %), comparativement à seulement 10 % parmi celles comptant moins de cinq employés.
 - Les jeunes répondants âgés de moins de 34 ans (24 %). Cela se compare à 17 % chez les 35 à 54 ans et à 13 % chez les plus âgés.

- Les entreprises en Ontario (21 %) et en Colombie-Britannique (23 %), avec seulement 11 % en Alberta.
- Les répondants se sont inscrits à Mon dossier d'entreprise de l'Agence (20 %, comparativement à 8 % chez ceux qui ne le sont pas).
- Ceux qui sont convaincus de produire leurs déclarations de revenus comme il se doit (19 %, comparativement à 8 %).
- Les conseillers fiscaux ou les consultants professionnels sont plus susceptibles d'être consultés par :
 - Les entreprises de moins de cinq employés (53 %).
 - Les sociétés (64 %), entreprises à propriétaire unique (50 %) et organismes à but non lucratif (45 %).
 - Les personnes qui travaillent dans le secteur des services professionnels, scientifiques et techniques (60 %), de l'industrie de la construction (55 %) et du secteur de la santé et de l'aide sociale (53 %).
 - Les répondants qui travaillent dans des entreprises dirigées par des femmes (57 %).
 - Les entreprises inscrites à un compte de la TPS/TVH (51 %; comparativement à 34 % chez celles qui ne le sont pas).
 - Les personnes qui connaissent les obligations fiscales en matière de TPS/TVH (51 %; comparativement à 35 % chez ceux qui ne les connaissent pas) ainsi que ceux qui sont certains de produire leurs déclarations de revenus comme il se doit (50 %; comparativement à 31 % chez ceux qui ne sont pas certains).
 - Ceux qui ne se souviennent pas d'avoir été contacté par l'Agence (56 %; comparativement à 35 % qui s'en souviennent clairement et à 39 % qui s'en souviennent vaguement).
 - Les femmes (54 %) par rapport aux hommes (43 %).
 - Les répondants plus âgés de plus de 55 ans (58 %) et ceux âgés de 35 à 54 ans (50 %), comparativement à seulement 37 % parmi la plus jeune cohorte.

Recours à un fiscaliste externe pour préparer ou produire des déclarations de revenus des entreprises

Bien que le quart (26 %) des répondants affirment que leur déclaration d'entreprise est toujours préparée et produite à l'interne, un plus grand nombre d'entre eux affirment qu'elle est toujours (42 %) ou parfois (31 %) remplie par un fiscaliste externe.

Ceux qui travaillent dans des entreprises plus établies sont plus susceptibles de dire qu'ils font toujours appel à un fiscaliste externe (48 %, comparativement à 35 % parmi ceux qui travaillent dans des entreprises en activité depuis moins de cinq ans). Inversement, les employés de nouvelles entreprises sont plus susceptibles de le faire parfois (37 %; comparativement à 25 % au sein des entreprises qui sont en activité depuis cinq ans ou plus). Ceux des entreprises dont les revenus annuels se situent entre 250 000 \$ et 6 millions de dollars sont également plus susceptibles d'embaucher parfois de l'aide externe (38 %; comparativement à 25 % chez ceux qui ont des revenus plus faibles).

Pièce A4. Q14 : Votre entreprise utilise-t-elle ou embauche-t-elle un fiscaliste externe pour préparer ou produire ses déclarations?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Oui, toujours	42 %	42 %	42 %	48 %	35 %	48 % E
Oui, parfois	31 %	25 %	38 % B	28 %	37 % F	25 %

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Non, nos déclarations sont toujours préparées ou produites à l'interne	26 %	32 % C	20 %	24 %	26 %	26 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	2 %	1 %	0 %	1 %	1 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- La taille de l'entreprise est importante. Ceux qui ont moins de cinq employés sont les plus susceptibles de toujours faire appel à un fiscaliste externe (44 %), suivis de ceux qui ont entre cinq et 99 employés (40 %). Ce pourcentage chute considérablement pour atteindre 28 % chez ceux qui ont de 100 à 499 employés et 25 % chez ceux qui en ont 500 ou plus. Toutefois, les entreprises de taille moyenne sont plus susceptibles de retenir parfois les services de ces professionnels, la moitié (49 %) des entreprises ayant entre 100 et 499 employés faisant partie de cette catégorie, tout comme 37 % de celles comptant entre 5 et 99 employés.
- Les entreprises du Québec sont plus susceptibles que celles des autres régions de toujours préparer et produire leurs déclarations à l'interne (33 %), surtout par rapport aux entreprises de l'Alberta et de la Colombie-Britannique (20 %, respectivement) et de l'Ontario (21 %).
- Les entreprises dirigées par des femmes sont également plus susceptibles de produire leur déclaration à l'interne (41 %).
- Les sociétés sont les plus susceptibles de toujours faire appel à un fiscaliste externe (56 %).
- Parmi les répondants plus âgés, de 55 ans et plus, la moitié (51 %) affirment que leur entreprise fait toujours appel à un fiscaliste externe. Cela se compare à 37 % chez les personnes âgées de 35 à 54 ans et à 42 % chez les jeunes. En même temps, la cohorte plus âgée est également plus susceptible de dire qu'elle n'utilise jamais un tel service (31 %), comparativement à 28 % chez les personnes âgées de 35 à 54 ans et à 17 % chez les jeunes.
- Les groupes suivants sont également plus susceptibles de toujours faire appel à un professionnel de l'impôt :
 - Les personnes qui se sont inscrites à un compte de la TPS/TVH (45 %, comparativement à 29 %).
 - Les personnes inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence (43 %, comparativement à 30 %).
 - Les personnes qui connaissent les obligations fiscales en matière de TPS/TVH (44 %, comparativement à 28 %).
 - Les personnes qui sont certaines de produire leurs déclarations de revenus comme il se doit (44 %, comparativement à 20 %).

Stress lié au processus de production de toutes les déclarations de revenus des entreprises

La majorité des répondants estiment que le processus de production de déclarations est stressant (61 %), dont 14 % qui disent qu'il est très stressant, tandis que seulement un répondant sur dix (10 %) affirme que ce processus n'est pas stressant du tout.

Dans l'ensemble, 38 % des répondants affirment que ce n'est pas si stressant. Les personnes dans des entreprises plus établies sont plus susceptibles d'être de cet avis (44 %) que celles dans des entreprises plus récentes (31 %).

Pièce A5. Q11 : À part l'aspect financier, dans quelle mesure trouvez-vous stressant le processus de production de toutes les déclarations que votre entreprise doit produire?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Très stressant	14 %	17 %	11 %	14 %	17 %	12 %
Plutôt stressant	46 %	46 %	48 %	37 %	51 %	42 %
Pas très stressant	28 %	27 %	28 %	40 %	24 %	32 % E
Pas du tout stressant	10 %	9 %	11 %	9 %	7 %	12 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	1 %	1 %	0 %	1 %	2 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- La production de déclarations de revenus est plus stressante pour les entreprises comptant entre 100 et 499 employés, parmi lesquelles 72 % des répondants affirment que cela est stressant. Cela se compare à 61 % au sein des petites entreprises et à 54 % au sein des grandes entreprises.
- À l'échelle régionale, les personnes en Alberta (73 %) sont les plus stressées, tandis que celles du Québec (52 %) et de la Colombie-Britannique (54 %) sont les moins stressées.
- Parmi les répondants plus âgés, seulement la moitié (49 %) sont stressés, tandis que parmi ceux de moins de 55 ans, beaucoup plus (66 %) sont stressés.
- Les niveaux de stress sont également fortement corrélés au niveau de complication perçu du processus de production de déclarations de revenus : parmi ceux qui disent qu'il est compliqué, 82 % disent qu'il est stressant (y compris 22 % qui disent qu'il est très stressant), tandis que parmi ceux qui disent qu'il n'est pas compliqué, seulement 29 % trouvent qu'il est stressant (2 % très stressant).
- Les employés de l'industrie des services d'hébergement et de restauration sont plus susceptibles de trouver cela très stressant (32 %), comparativement à seulement 7 % des employés des services administratifs et de soutien et de l'industrie de la construction.

Complexité du processus de production de toutes les déclarations de revenus des entreprises

La majorité (61 %) affirme également que le processus de production des déclarations de revenus est compliqué, parmi lesquels 12 % affirment qu'il est très compliqué. Seulement 7 % disent que ce n'est pas compliqué du tout.

Les perceptions du niveau de complexité de la production de déclarations de revenus ne varient pas considérablement en fonction des revenus de l'entreprise ou du nombre d'années d'activité.

Pièce A6. Q12. Dans quelle mesure trouvez-vous compliqué le processus de production de toutes les déclarations de revenus que votre entreprise doit produire?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Très compliqué	12 %	14 %	8 %	11 %	14 %	10 %

Plutôt compliqué	49 %	47 %	51 %	51 %	51 %	48 %
Pas très compliqué	30 %	29 %	32 %	27 %	28 %	32 %
Pas compliqué du tout	7 %	7 %	6 %	11 %	6 %	8 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	2 %	2 %	2 %	0 %	1 %	3 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les personnes qui travaillent dans des entreprises comptant entre 5 et 99 employés sont les moins susceptibles de trouver cela très compliqué (8 %), tandis que celles qui travaillent dans des entreprises comptant entre 100 et 499 employés sont deux fois plus susceptibles d'avoir cette opinion (16 %).
- La production de déclaration représente l'aspect le plus compliqué pour ceux qui travaillent dans des sociétés à responsabilité limitée (76 % des répondants affirment que c'est compliqué) et la moins compliquée pour ceux qui travaillent dans une société en nom collectif (54 %) ou une entreprise constituée en société (60 %).
- Parmi les contrôleurs des entreprises, les trois quarts (75 %) disent que c'est compliqué, et parmi les répondants présidents-directeurs généraux et propriétaires, sept répondants sur dix (69 %) affirment la même chose. D'un autre côté, seulement la moitié des employés responsables de la paie (50 %) et de la comptabilité et de la tenue de livres (53 %) sont de cet avis.
- En ce qui concerne les industries, les personnes travaillant dans les secteurs de l'hébergement et des services de restauration sont les plus susceptibles de trouver que la production de déclarations est compliquée (78 %), suivis de celles qui travaillent dans le secteur des soins de santé et de l'aide sociale (76 %). En revanche, les répondants dans les secteurs des services administratifs (49 %) et de la construction (54 %) sont les moins susceptibles de croire que cela est vrai.
- Les Albertains sont également plus susceptibles de trouver des déclarations de revenus des sociétés compliquées (75 %), comparativement à 41 % des répondants du Canada atlantique, à 57 % de ceux du Québec et de la Colombie-Britannique, à 59 % des répondants de l'Ontario.
- Les répondants âgés de plus de 54 ans sont moins susceptibles de dire que c'est compliqué (55 %) que ceux de moins de 35 ans (68 %), et ceux de la catégorie d'âge moyen, qui se situent dans la moyenne (61 %).

Perspectives qualitatives

On leur a demandé un ou deux mots qui leur viennent à l'esprit lorsqu'ils pensent à produire toutes les déclarations de revenus que leurs entreprises ou leurs clients sont tenus de produire; les réponses variaient. Parmi les petites entreprises, les réponses avaient tendance à être plus négatives que positives. Les descriptions négatives comprenaient des mots comme : compliqué, stressant, pénible, frustrant et accablant. Les descriptions positives comprenaient des termes comme : observation, obligatoire et important. Parmi les fiscalistes, l'expérience avait tendance à varier en fonction de la préparation et de la réceptivité de leurs clients, mais dans la plupart des cas, le processus était décrit comme étant routinier, simple et ennuyeux ou monotone.

« C'est stressant et compliqué. Le fait de devoir produire sur une base trimestrielle, et d'inclure la bonne période de revenu pour effectuer les calculs, sans manquer de factures, est stressant. Ce sont certaines lignes, même en utilisant le logiciel, qui me causent le plus de soucis; je me demande toujours si j'ai manqué quelque chose. »
– Représentant d'entreprise

« C'est une seconde nature. Cela fait partie de ce que nous avons toujours fait. Il s'agit probablement d'un fardeau insurmontable pour les clients, tandis que pour nous, cela s'inscrit dans notre processus. De notre point de vue, c'est un processus efficace et organisé. » – Fiscaliste

Connaissance des obligations fiscales des entreprises en ce qui a trait à la TPS/TVH

Formant une forte majorité dans l'ensemble (88 %), les mêmes proportions de répondants affirmaient « très bien » connaître ou « assez bien » connaître les obligations fiscales de leur entreprise en ce qui a trait à la TPS/TVH (44 % dans les deux cas). Seulement un répondant sur dix ne les connaît pas très bien (9 %) ou ne les connaît pas du tout (2 %).

Le degré de connaissance de ces obligations augmente avec les revenus de l'entreprise, ainsi que le nombre d'années en affaires de l'entreprise. Parmi les entreprises ayant les revenus les plus faibles, 38 % affirment qu'elles connaissent très bien leurs obligations, tandis que 48 % des entreprises à revenus moyens, et 54 % de celles ayant les revenus les plus élevés, affirment très bien les connaître. Alors que chez les entreprises établies depuis moins de cinq ans, le tiers (33 %) connaissent très bien leurs obligations (et 53 % les connaissent assez bien), la moitié (52 %) des entreprises établies depuis plus longtemps les connaissant très bien (et 37 % les connaissent assez bien).

Pièce A7. Q15 : Dans quelle mesure connaissez-vous les obligations fiscales de votre entreprise en ce qui a trait à l'inscription, à la production et au versement de la TPS/TVH?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Je les connais très bien	44 %	38 %	48 % B	54 % B	33 %	52 % E
Je les connais un peu	44 %	47 %	43 %	39 %	53 % F	37 %
Je ne les connais pas très bien	9 %	11 %	7 %	7 %	13 % F	6 %
Je ne les connais pas du tout	2 %	3 %	2 %	0 %	1 %	3 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- La connaissance est plus élevée chez les entreprises comptant moins de 100 employés (88 %) que chez celles comptant entre 100 et 499 employés (82 %) et plus de 500 employés (73 %).
- Les niveaux de connaissance sont les plus élevés en Ontario et au Québec, où 46 % et 45 %, respectivement, connaissent très bien leurs obligations fiscales. Ce taux est le plus bas en Alberta, à 26 %.
- Les répondants plus âgés étaient également plus susceptibles de connaître leurs obligations fiscales (95 % d'entre eux, dont 58 % les connaissent très bien). Cela se compare à 87 % chez les moins de 35 ans (36 % les connaissent très bien) et à 85 % chez les personnes d'âge moyen (38 % les connaissent très bien).
- Voici d'autres groupes qui ont un niveau de familiarité plus élevé :
 - Les personnes qui se sont inscrites à un compte de la TPS/TVH (92 %, comparativement à 74 %).
 - Les personnes inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence (93 %, comparativement à 80 %).
 - Les personnes qui se souviennent clairement des communications de l'Agence (96 %, contre 85 % de celles qui en ont un souvenir vague, et 88 % de celles qui ne s'en souviennent pas).
 - Celles qui ont visité les pages de l'impôt pour obtenir des renseignements sur la TPS/TVH (92 %, comparativement à 84 % des autres).

- Les personnes qui sont certaines d'avoir produit leurs déclarations correctement (91 %, comparativement à 51 %).

Perspectives qualitatives

Comme c'était le cas dans les résultats du sondage, la plupart des personnes interrogées ont affirmé être certaines qu'elles ou leurs clients produisaient systématiquement toutes les déclarations de revenus comme il se doit; toutefois, la connaissance des obligations et la confiance en le fait qu'elles sont respectées semblaient fluctuer en fonction du nombre d'années en affaires de l'entreprise (comme il est indiqué dans les résultats du sondage). Par exemple, quelques nouvelles petites entreprises ont indiqué qu'elles n'étaient pas certaines d'être conformes et ont donc communiqué avec l'Agence pour confirmer qu'elles l'étaient (et se donner bonne conscience).

« Mon entreprise n'existe que depuis l'année dernière. Je n'ai pas encore produit de déclaration. Je me suis montré proactif pour connaître mes obligations. Je me suis inscrit pour obtenir du soutien auprès d'un agent de l'Agence, qui m'a guidé. » – Représentant de l'entreprise

Connaissances en matière de production des déclarations de la TPS/TVH

Comme il a été mentionné dans les observations qualitatives, les sondages quantitatifs sur les faits et les mythes au sujet de la TPS/TVH dans le sondage démontrent un besoin de plus d'éducation.

Six répondants sur dix (60 %) ont indiqué, à juste titre, qu'il est vrai que seules les entreprises qui satisfont à certains critères doivent produire une déclaration de la TPS/TVH (59 %), et qu'une fois qu'une entreprise a déjà produit un 30 000 \$ au cours d'une seule année, elle doit produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année par la suite, peu importe le revenu qu'elle gagne (60 %). Toutefois, cela signifie que les quatre autres répondants sur dix croient que cela est faux ou ne sont pas certains.

En même temps, environ la moitié des répondants supposent, à juste titre, qu'il est faux que toutes les entreprises au Canada doivent s'inscrire à un compte de la TPS/TVH (47 %), et que même après l'inscription à un compte de la TPS/TVH, une entreprise n'a peut-être pas besoin de s'inscrire en vue de produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année (49 %), ce qui signifie que l'autre moitié croit que l'énoncé est vrai ou n'est pas certaine.

Pièce A8. Q30 à 33 : La section suivante contient un ensemble d'énoncés sur la production d'une déclaration de la TPS/TVH. Pour aider l'ARC à combler les lacunes dans l'éducation des utilisateurs, veuillez nous indiquer si vous êtes familier avec chacun des énoncés suivants. Si vous n'êtes pas certain, veuillez sélectionner cette réponse.

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Vrai	Faux	Incertain	Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre
Une fois qu'une entreprise a déjà gagné 30 000 \$ en une seule année, elle doit produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année par la suite, peu importe le montant des revenus qu'elle gagne.	60 %	12 %	27 %	1 %
Seules les entreprises qui répondent à certains critères doivent produire une déclaration de la TPS/TVH.	59 %	25 %	15 %	1 %
Toutes les entreprises au Canada doivent s'inscrire à un compte de la TPS/TVH.	39 %	47 %	14 %	1 %

Même après s'être inscrite à un compte de TPS/TVH, une entreprise pourrait ne pas avoir à produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année.	29 %	49 %	21 %	1 %
--	------	-------------	------	-----

Perspectives qualitatives

Encore une fois, malgré la connaissance déclarée, la compréhension des obligations fiscales est complexe. Cette incertitude a été démontrée de plusieurs façons au cours des conversations, comme les doutes quant au moment où il faut s'inscrire ou facturer la TPS/TVH, le seuil de 30 000 \$, l'exigence de production même s'il s'agit de produire une déclaration nulle. Les personnes interrogées ont également mentionné les subtilités de la production des déclarations de la TPS/TVH pour les organismes à but non lucratif, par exemple : le moment où il faut percevoir la TPS/TVH pour les clients dans d'autres administrations, et la façon de produire des déclarations de revenus pertinentes à l'échelle fédérale et provinciale; les exigences différentes pour les entreprises de différentes tailles; la nouvelle exigence voulant que les ventes exonérées soient ventilées est particulièrement complexe.

« Je pense que c'est une question de compréhension. Certaines petites entreprises que je connais, lorsque leur revenu atteint 30 500 \$, commencent à se demander si elles doivent faire quelque chose. Certains ne comprennent pas le concept de la TPS/TVH. Ils pensent qu'il s'agit d'une autre forme d'impôt du gouvernement. » – Représentant d'entreprise

« De toute évidence, il faut plus d'éducation, et pas seulement un pouvoir qui se dresse derrière nous en donnant des ordres. Il faut apprendre et poser des questions sur la raison pour laquelle telle ou telle chose est comme ça. Si une personne songe à lancer une entreprise, elle doit comprendre que c'est ainsi que cela se fait. » – Représentant d'entreprise

Vrai ou faux : Seules les entreprises qui répondent à certains critères doivent produire une déclaration de la TPS/TVH.

Bien que six répondants sur dix (59 %) croient qu'il est vrai que seules les entreprises qui satisfont à certains critères doivent produire une déclaration de la TPS/TVH, le quart des répondants (25 %) croient que cela est faux, et 16 % d'entre eux ne sont pas certains ou ne savent pas.

Bien que parmi les répondants de la tranche de revenu la plus faible, deux personnes sur dix (20 %) croient que cette prémisse est fautive, trois répondants sur dix (30 %) dans la tranche médiane sont de cet avis, tandis que ceux dans la tranche des revenus les plus élevés se situent au milieu (26 %).

Pièce A9. Q30 : Seules les entreprises qui répondent à certains critères doivent produire une déclaration de la TPS/TVH.

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Vrai	59 %	63 %	55 %	59 %	62 %	56 %
Faux	25 %	20 %	30 % B	26 %	22 %	27 %
Incertain	15 %	16 %	15 %	13 %	14 %	16 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les répondants des petites entreprises comptant entre 1 et 4 employés sont plus susceptibles de dire que cela est vrai (65 %), comparativement à la moitié ou moins chez ceux des entreprises comptant entre 5 et 99 employés (51 %), et chez les répondants des entreprises comptant entre 100 et 499 employés (45 %).
- Ceux qui se sont inscrits pour obtenir un numéro de TPS/TVH sont deux fois plus susceptibles que ceux qui n'en ont pas de croire que cela est faux (27 % par rapport à 15 %).
- Ceux qui se souviennent clairement des communications de l'Agence (72 %) sont plus susceptibles que ceux qui en ont un souvenir vague (54 %) ou aucun souvenir (59 %) de croire que cela est vrai.
- La même chose peut être observée chez les personnes qui connaissent les principes fiscaux généraux (60 % des répondants affirment que cela est vrai; comparativement à 44 % chez les personnes qui ne connaissent pas la TPS/TVH) et celles qui connaissent les principes fiscaux touchant à la TPS/TVH (61 %, comparativement à 42 %).

Vrai ou faux : Toutes les entreprises au Canada doivent s'inscrire à un compte de la TPS/TVH.

Près de la moitié (47 %) des répondants croient qu'il est faux que toutes les entreprises au Canada doivent s'inscrire à un compte de la TPS/TVH, tandis que quatre sur dix (39 %) affirment que cela est vrai, et 15 % ne sont pas certains.

Les entreprises dans les tranches de revenus intermédiaires et les plus élevées étaient plus susceptibles d'être en accord avec cet énoncé (44 % et 54 %, respectivement, comparativement à 32 % chez les entreprises dans la tranche la plus basse). Inversement, dans la tranche la plus basse, la moitié (52 %) affirment que l'énoncé est faux, comparativement à 42 % et à 36 % des entreprises dans les fourchettes de revenus moyens et élevés.

Pièce A10. Q31 : Toutes les entreprises au Canada doivent s'inscrire à un compte de la TPS/TVH.

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Vrai	39 %	32 %	44 % B	54 % B	38 %	40 %
Faux	47 %	52 % C et D	42 %	36 %	47 %	47 %
Incertain	14 %	15 %	12 %	9 %	14 %	13 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	1 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Comme on l'a vu avec la question précédente, les entreprises de plus petite taille comptant moins de cinq employés ont une opinion différente à ce sujet, la majorité (55 %) estimant qu'il est faux que toutes les entreprises au Canada doivent s'inscrire à un compte de la TPS/TVH, tandis que 26 % et 36 % des répondants des plus grandes entreprises sont de cet avis.
- Les répondants âgés de plus de 55 ans sont plus susceptibles de dire que cela est faux (59 %; comparativement à 45 % des répondants dans la tranche d'âge moyen, et à 37 % des répondants plus jeunes), tandis que la moitié des répondants âgés de moins de 35 ans croient que l'énoncé est vrai (51 %; comparativement à 40 % des personnes dans la tranche d'âge moyen, et à 27 % des répondants plus âgés).
- Ceux qui ne se sont pas inscrits en vue d'obtenir un numéro de TPS/TVH sont plus susceptibles de croire que cela est faux que ceux qui ne l'ont pas fait (66 % par rapport à 44 %). Inversement, 43 %

de ceux qui se sont inscrits pour obtenir un numéro de TPS/TVH affirment que cela est vrai, comparativement à seulement 18 % de ceux qui ne l'ont pas fait.

- Ceux qui se souviennent clairement des communications de l'Agence (53 %) sont plus susceptibles que ceux qui en ont un souvenir vague (40 %) ou aucun souvenir (34 %) de croire que cela est vrai. Une tendance semblable est observée chez ceux qui ont visité les pages de l'impôt pour obtenir des renseignements sur la TPS/TVH (43 % par rapport à 32 %).
- Parmi ceux qui connaissent bien les principes généraux de l'impôt, la moitié (48 %) disent que cela est faux et quatre répondants sur dix (38 %) croient que cela est vrai. Une tendance semblable est observée chez ceux qui affirment bien connaître la TPS/TVH (49 % des répondants affirment que l'énoncé est faux et 39 % le disent vrai).
- Les répondants des entreprises dirigées par des femmes sont plus susceptibles de dire que cela est faux (57 %), tandis que ceux des entreprises dirigées par des nouveaux arrivants sont les moins susceptibles d'être de cet avis (35 %).

Vrai ou faux : Même après s'être inscrite à un compte de TPS/TVH, une entreprise pourrait ne pas avoir à produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année.

La moitié des répondants (49 %) affirment qu'il est faux que même après l'inscription à un compte de la TPS/TVH, une entreprise n'a peut-être pas besoin de produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année. Trois répondants sur dix (29 %) croient que cela est vrai et 22 % ne sont pas certains.

Parmi ceux qui travaillent dans des entreprises plus récentes, 35 % affirment que cela est vrai (comparativement à 24 % parmi ceux qui travaillent dans des entreprises établies depuis plus longtemps); ceux des entreprises établies depuis plus longtemps ont plus tendance à se dire incertains (26 %; comparativement à 16 % chez ceux des nouvelles entreprises).

Pièce A111. Q32 : Même après s'être inscrite à un compte de TPS/TVH, une entreprise pourrait ne pas avoir à produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année.

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Vrai	29 %	27 %	30 %	32 %	35 % F	24 %
Faux	49 %	46 %	50 %	53 %	47 %	49 %
Incertain	21 %	26 % D	18 %	11 %	16 %	26 % E
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	0 %	2 %	3 %	1 %	1 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Parmi les grandes entreprises comptant 500 employés ou plus, la moitié des répondants (30 %) affirment que cela est vrai, alors qu'entre 29 % et 33 % des moyennes et des petites entreprises croient que l'énoncé est vrai. Inversement, parmi les grandes entreprises, un répondant sur cinq (21 %) affirme que cela est faux, comparativement à 43 % et 50 % chez les moyennes et les petites entreprises.
- Les répondants plus jeunes âgés de moins de 34 ans sont plus susceptibles de croire que cela est vrai (35 %), tandis que les répondants plus âgés, de 55 ans et plus, sont les moins susceptibles d'y croire (22 %).
- Ceux qui ne se sont pas inscrits en vue d'obtenir un numéro de TPS/TVH sont plus susceptibles de croire que cela est vrai que ceux qui ne l'ont pas fait (43 % par rapport à 27 %). Inversement, la

moitié (53 %) de ceux qui se sont inscrits à un numéro de la TPS/TVH affirment que cela est vrai, comparativement à trois répondants sur dix (29 %) parmi ceux qui ne l'ont pas fait.

- La présence d'un compte Mon dossier d'entreprise de l'Agence semble entraîner des constatations semblables : la moitié (53 %) de ceux qui ont un compte affirment que cela est vrai, comparativement à quatre répondants sur dix (39 %) parmi ceux qui n'en ont pas. Parmi ce dernier groupe, trois répondants sur dix (30 %) ne sont pas certains.
- Ceux qui se souviennent clairement des communications de l'Agence (54 %) sont plus susceptibles que ceux qui en ont un souvenir vague (35 %) ou aucun souvenir (20 %) de croire que cela est vrai. On observe une tendance semblable chez ceux qui ont visité les pages de l'impôt pour obtenir des renseignements sur la TPS/TVH (54 % par rapport à 42 %).
- Parmi ceux qui connaissent la TPS/TVH, la moitié (52 %) disent que cela est faux et un quart (27 %) croient que cela est vrai.

Vrai ou faux : Une fois qu'une entreprise a déjà gagné 30 000 \$ en une seule année, elle doit produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année par la suite, peu importe le montant des revenus qu'elle gagne.

Parmi les répondants, six sur dix (60 %) croyaient vrai l'énoncé voulant qu'une entreprise ayant déjà gagné 30 000 \$ en une seule année soit tenue de produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année par la suite, peu importe le montant des revenus qu'elle gagne. Un répondant sur dix (12 %) affirme que cela est faux et un quart (28 %) n'est pas certain.

Il n'y a pas de divergences d'opinions importantes en ce qui concerne les tranches de revenus ou le nombre d'années en affaires.

Pièce A12. Q33 : Une fois qu'une entreprise a déjà gagné 30 000 \$ en une seule année, elle doit produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année par la suite, peu importe le montant des revenus qu'elle gagne.

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Vrai	60 %	58 %	62 %	59 %	59 %	60 %
Faux	12 %	11 %	12 %	10 %	14 %	10 %
Incertain	27 %	30 %	25 %	27 %	26 %	29 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	1 %	1 %	3 %	1 %	1 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les répondants des petites entreprises comptant moins de cinq employés sont plus susceptibles que ceux des grandes entreprises de dire que cela est vrai (62 %) que ceux des plus grandes entreprises comptant au-delà de 500 employés (54 %), et à ceux des entreprises comptant de 100 à 499 employés (50 %). Parmi les grandes entreprises, une personne sur cinq affirme que cela est faux (20 %).
- Parmi les hommes, les deux tiers affirment que cela est vrai (65 %), alors que 56 % des femmes sont de cet avis. Le tiers des femmes (33 %) ne sont pas certaines, comparativement à un homme sur cinq (21 %).
- Les trois quarts (73 %) des répondants qui se souviennent clairement des communications de l'Agence affirment que cela est vrai, comparativement aux deux tiers (65 %) de ceux qui en ont un

souvenir vague et à un peu plus de la moitié (56 %) de ceux qui ne s'en souviennent pas. Parmi ce dernier groupe, le tiers (33 %) n'est pas certain.

Entreprises inscrites à un compte de TPS/TVH

La plupart des répondants (81 %) affirment que leur entreprise est inscrite à un compte de la TPS/TVH; 15 % d'entre eux affirment que ce n'est pas le cas, et 4 % ne sont pas certains.

Les niveaux d'inscription sont les plus faibles parmi ceux qui ont les revenus les plus faibles (73 %), passant à 88 % dans la tranche de revenus moyens et à 99 % parmi ceux ayant les revenus les plus élevés.

Pièce A13. Q16 : Votre entreprise est-elle inscrite à un compte de TPS/TVH?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Oui	81 %	73 %	88 % B	99 % B et C	81 %	81 %
Non	15 %	23 % C et D	9 % D	1 %	16 %	15 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	4 %	5 % D	3 % D	0 %	3 %	4 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les entreprises comptant entre 5 et 99 employés sont les plus susceptibles d'être inscrites à un compte de la TPS/TVH (87 %), suivies des grandes entreprises comptant plus de 500 employés (81 %). Parmi les entreprises comptant moins de cinq employés, les trois quarts (77 %) sont inscrites, tandis que les entreprises comptant entre 100 et 499 employés sont un peu moins nombreuses (73 %) à l'être.
- Les types de sociétés les plus susceptibles d'être inscrites sont les sociétés de personnes (91 %), les sociétés (89 %) et les sociétés à responsabilité limitée (82 %). D'un autre côté, 61 % des organismes à but non lucratif le sont.
- Les autres caractéristiques des personnes les plus susceptibles d'avoir un compte de la TPS/TVH comprennent ce qui suit :
 - Les personnes inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence (89 %, comparativement à 57 %).
 - Les personnes qui se souviennent clairement des communications de l'Agence (90 %, contre 80 % de celles qui en ont un souvenir vague, et 79 % de celles qui ne s'en souviennent pas).
 - Celles qui ont visité les pages de l'impôt pour obtenir des renseignements sur la TPS/TVH (86 %, comparativement à 73 % des autres).
 - Les personnes qui connaissent bien les principes généraux de l'impôt (83 %, comparativement à 62 %).
 - Celles qui connaissent la TPS/TVH (85 %, comparativement à 54 %).

Durée pendant laquelle les entreprises ont été inscrites à un compte de la TPS/TVH

Parmi les entreprises qui sont inscrites à un compte de la TPS/TVH, la moitié (49 %) est inscrite depuis cinq ans ou plus, 4 entreprises sur 10 (39 %) le sont depuis 1 à 4 ans, et 10 % sont nouvellement inscrites.

Les entreprises ayant les revenus les plus faibles se sont habituellement inscrites plus récemment (17 % au cours de la dernière année et 26 % au cours des deux dernières années), tandis que celles qui se situent dans les fourchettes des revenus moyens et les plus élevés sont les plus susceptibles de s'être inscrites il y a cinq ans ou plus (61 % et 68 %, respectivement). Même s'il n'est pas surprenant que les nouvelles entreprises soient plus susceptibles de s'être inscrites plus récemment (92 % au cours des quatre dernières années), il convient de noter que 1 entreprise sur 10 (12 %) en activité depuis cinq ans ou plus a effectué son inscription à un compte de la TPS/TVH il y a moins de cinq ans.

Pièce A14. Q17 : À votre connaissance, depuis combien de temps votre entreprise est-elle inscrite à un compte de TPS/TVH?

Répondants : Ceux qui sont inscrits à un compte de TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Année précédente	10 %	17 % C et D	4 %	6 %	20 % F	1 %
De 1 à 2 ans	20 %	26 % C et D	15 %	10 %	38 % F	4 %
De 3 à 4 ans	19 %	21 %	19 %	12 %	34 % F	7 %
5 ans et plus	49 %	32 %	61 % B	68 % B	6 %	84 % E
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	3 %	4 %	1 %	4 %	2 %	3 %
Taille de l'échantillon	549	187	266	96	191	358
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les jeunes répondants sont plus susceptibles de déclarer s'être inscrits plus récemment, et 50 % des répondants de moins de 35 ans ont indiqué qu'ils se sont inscrits au cours des deux dernières années. En comparaison, un tiers (32 %) des personnes de 35 à 54 ans se sont inscrites, et seulement 7 % des personnes de 55 ans et plus.
- Les personnes qui se sont inscrites au cours des deux dernières années sont également plus susceptibles de travailler dans l'industrie de l'administration et du soutien (54 %), et dans le secteur de l'hébergement et des services de restauration (43 %).

Cas d'inobservation des obligations en matière production des déclarations de la TPS/TVH

Un répondant sur six (17 %) affirme que son entreprise est coupable d'inobservation en ayant omis de produire au moins une déclaration de la TPS/TVH depuis son inscription.

L'inobservation est plus probable chez les entreprises dont les revenus sont moins élevés (22 %; comparativement à 12 % dans la tranche des revenus moyens, et 17 % chez les entreprises ayant les revenus les plus élevés) et chez les nouvelles entreprises (27 %; par rapport à 9 % chez celles qui existent depuis cinq ans ou plus).

Pièce A15. Q18 : Depuis son inscription à un compte de la TPS/TVH, y a-t-il une ou des période(s) où votre entreprise n'a pas produit sa déclaration de la TPS/TVH?

Répondants : Ceux qui sont inscrits à un compte de TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Oui	17 %	22 % C	12 %	17 %	27 % F	9 %
Non	82 %	77 %	87 % B	81 %	71 %	90 % E
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	2 %	1 %	2 %	2 %	1 %
Taille de l'échantillon	549	187	266	96	191	358
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les entreprises comptant entre 100 et 499 employés sont les plus susceptibles d'avoir été en situation d'inobservation (43 %), comparativement à seulement 16 % parmi celles qui ont moins d'employés.
- Les entreprises en Ontario sont plus susceptibles d'avoir été en situation d'inobservation (21 %), surtout comparativement aux entreprises du Québec (11 %).
- Les répondants plus âgés sont les plus conformes; seulement 9 % des répondants ont indiqué qu'ils n'avaient pas produit de déclaration de la TPS/TVH au moins une fois depuis leur inscription. Cela se compare à un quart (26 %) des personnes de moins de 35 ans et à une personne sur cinq (18 %) chez les personnes âgées de 35 à 54 ans.
- Parmi ceux qui se souviennent clairement des communications de l'Agence, un peu plus du tiers (36 %) déclarent une inobservation, tandis que le quart (26 %) de ceux qui ont un souvenir vague et 7 % de ceux qui ne s'en souviennent pas disent la même chose.

Raisons de l'inobservation des obligations en matière de production de la TPS/TVH

La raison la plus souvent invoquée pour l'inobservation est associée au revenu (17 %), tandis qu'un répondant sur dix mentionne une erreur administrative (9 %) et moins d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient trop occupés (7 %), qu'ils n'avaient pas besoin de le faire (6 %), qu'ils ont eu des problèmes de tenue de livres (6 %) ou qu'ils ont produit leur déclaration en retard (4 %). La moitié (49 %) n'ont pas fourni de raison pour cette inobservation.

Les raisons invoquées ne variaient pas considérablement en fonction des revenus ou des années d'activité.

Pièce A216. Q19 : Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre entreprise n'a pas produit sa déclaration de la TPS/TVH à chaque période depuis que votre entreprise est inscrite à un compte de TPS/TVH?

Répondants : Ceux qui sont inscrits à un compte de la TPS/TVH et qui n'ont pas produit de déclaration chaque année depuis l'inscription.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Aucun revenu/revenu insuffisant/problèmes de trésorerie	17 %	17 %	18 %	11 %	13 %	26 %

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Erreur administrative/Oubli	9 %	11 %	9 %	1 %	6 %	19 %
Pas de temps/Trop occupé	7 %	4 %	15 %	0 %	9 %	4 %
Pas nécessaire/aucune prestation/fins de l'impôt (détaxé, etc.).	6 %	9 %	0 %	10 %	9 %	0 %
Problèmes de tenue de livres (problèmes avec les logiciels, etc.).	6 %	8 %	0 %	11 %	7 %	0 %
Production tardive/Soumission tardive	4 %	4 %	6 %	2 %	4 %	4 %
Renseignements insuffisants	1 %	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Autre	2 %	2 %	4 %	1 %	3 %	1 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	48 %	43 %	51 %	63 %	47 %	49 %
Taille de l'échantillon	118	43	50	25	60	58
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Obstacles à l'observation des obligations fiscales en matière de TPS/TVH

La majorité (71 %) des répondants affirment que leur entreprise produit sa déclaration de la TPS/TVH à la date limite. Un quart ou moins d'entre eux affirment éprouver des obstacles importants au recouvrement (27 %), au versement (24 %) ou à la production (23 %) de leur déclaration.

Tous les obstacles sont beaucoup plus élevés chez les nouvelles entreprises qui exercent leurs activités depuis moins de cinq ans, qu'il s'agisse des obstacles au recouvrement (42 %; par rapport à 15 % chez les entreprises plus établies), au versement (35 %; par rapport à 15 %) ou à la production de déclarations (32 %; comparativement à 15 %).

Pièce A17. Q20 à 23 : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? % de réponses « d'accord ».

Répondants : Ceux qui sont inscrits à un compte de TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Mon entreprise a tendance à produire sa déclaration de la TPS/TVH à la date limite	71 %	69 %	73 %	68 %	69 %	72 %
Des obstacles importants empêchent mon entreprise de percevoir la TPS/TVH	27 %	30 %	25 %	21 %	42 % F	15 %
Des obstacles importants empêchent mon entreprise de verser (ou de payer) la TPS/TVH	24 %	26 %	23 %	18 %	35 % F	15 %
Des obstacles importants qui empêchent mon entreprise de	23 %	23 %	23 %	24 %	32 % F	15 %

produire sa déclaration de la TPS/TVH						
Taille de l'échantillon	549	187	266	96	191	358
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Bien qu'il n'y ait pas de différences importantes en fonction de la taille de l'entreprise pour la production des déclarations de la TPS/TVH à la date limite, pour les autres mesures sur les obstacles, l'accord est plus élevé parmi les entreprises de plus de 100 employés, et plus particulièrement chez celles qui ont entre 100 et 499 employés.
- En ce qui concerne la production à la date limite, les contrôleurs (81 %), les comptables (77 %) et les gestionnaires (75 %) sont plus susceptibles d'être d'accord que ceux qui s'identifient comme président, premier dirigeant ou propriétaire (61 %).
- De plus, en ce qui concerne les obstacles mis à l'essai :
 - Tous les obstacles sont les moins ressentis au Québec et chez ceux qui ont répondu au sondage en français.
 - Tous les obstacles sont ressentis plus intensément par les jeunes répondants, et l'accord diminue avec l'âge.
 - Tous les obstacles sont les plus ressentis par ceux qui travaillent dans les services administratifs et de soutien et par ceux qui travaillent dans des entreprises dirigées par des nouveaux arrivants.
 - Sans surprise, le niveau de stress perçu et la complexité perçue du processus global de production des déclarations de revenus sont étroitement liés à la présence d'obstacles déclarés.

Perspectives qualitatives

Sur le plan qualitatif, on a posé des questions aux personnes interrogées au sujet de leur expérience, y compris les obstacles ou les défis perçus, avec le processus d'inscription à la TPS/TVH. En général, le processus d'inscription a été qualifié comme étant difficile pour diverses raisons :

- Il y avait de la confusion et un manque de compréhension quant au moment où il faut s'inscrire à un compte de la TPS/TVH (y compris la compréhension du seuil de 30 000 \$), et quand une entreprise peut ou devrait facturer la TPS/TVH. La séquence de ces étapes et l'incidence d'un faux pas sur la catégorisation de l'entreprise par l'Agence et le traitement des opérations antidatées ont été décrites comme étant compliquées, déroutantes et stressantes.

« Lors de l'inscription, toutes les personnes à qui l'on parle donnent une réponse différente par rapport au moment où l'on en a besoin et à la façon de traiter les opérations antidatées. Les gens qui lancent une entreprise commencent souvent leurs activités avant d'avoir un compte de TPS, puis ils ne rentrent pas dans une catégorie de l'Agence et c'est un problème. » – Fiscaliste

- Il y avait également une certaine confusion concernant les étapes à suivre pour inscrire un compte et la nécessité d'avoir différents numéros en cours de route pour achever le processus.

« La raison pour laquelle j'ai dû communiquer avec l'Agence était pour obtenir le numéro d'entreprise dont on a besoin pour obtenir un numéro de TPS/TVH. Pour le numéro d'entreprise, lorsque l'on a terminé l'inscription, on obtient l'écran « You're done » (vous avez terminé), mais si l'on clique en dehors de celui-ci, on perd le numéro d'entreprise. J'ai été surpris qu'il n'y ait pas de courriel de suivi avec le numéro d'entreprise. Cela semble être des enjeux importants. Lorsque l'on clique en dehors de cette fenêtre, on perd le numéro d'entreprise. » – Représentant d'entreprise

Les répercussions de ce défi particulier ont été ressenties plus intensément par les fiscalistes qui tentaient d'obtenir l'autorisation d'accéder aux comptes de leurs clients. Ils ont soutenu que, compte tenu des défis rencontrés par certaines petites entreprises en ce qui concerne l'inscription de leurs comptes, cela retarde et complique nécessairement le processus d'autorisation. Tenter d'aider les clients à gérer le processus d'inscription nécessite souvent des points de contact fréquents et des réunions spécialisées pour s'asseoir ensemble pour terminer le processus d'inscription.

« Ils doivent être en mesure d'accéder à leurs comptes, puis j'envoie une autorisation, mais s'ils ne peuvent pas accéder à leurs comptes pour m'autoriser, je ne peux rien faire. Mes mains sont liées. » – Fiscaliste

- La compréhension des inscriptions provinciales pour les entreprises qui font affaire avec des clients dans différentes administrations (c.-à-d. d'autres provinces ou pays) n'était pas claire également.
- Quelques-uns, y compris des fiscalistes qui connaissent mieux les processus, les systèmes, le site Web et les documents de l'Agence, ont éprouvé des difficultés lors de l'inscription d'une société de personnes ou de la modification d'une entreprise à propriétaire unique à une société de personnes.
- Il semble également y avoir une certaine incertitude pour les petites entreprises quant à la détermination de la fréquence de production, des échéances et des acomptes provisionnels. Ceux-ci sont établis dans le cadre du processus d'inscription, mais plusieurs représentants d'entreprises n'ont pas compris les répercussions de leurs choix ou de leurs sélections.

Améliorations suggérées

En ce qui a trait à ce que l'Agence pourrait faire pour aider à améliorer le processus d'inscription, les personnes interrogées ont suggéré les éléments suivants :

- L'Agence pourrait tenir des réunions d'introduction avec les nouvelles petites entreprises pour passer en revue tout ce qu'elles doivent savoir avant de s'inscrire. Il a également été suggéré d'exiger que les nouvelles petites entreprises suivent un cours d'introduction obligatoire (cela pourrait être une courte vidéo et un test) sur les obligations fiscales (un peu comme la formation obligatoire des employés sur la santé et la sécurité au travail, le harcèlement sexuel et la violence en milieu de travail). En fait, les personnes interrogées ont suggéré que l'Agence devrait offrir une formation et une éducation plus vastes, comme de courtes vidéos expliquant tout ce que les entreprises devraient savoir au sujet de leurs obligations fiscales, du calendrier et des échéances, et de la façon de remplir correctement les différentes facettes du processus. Les participants ont également suggéré d'avoir accès à des experts de l'Agence pour les aider à s'acquitter de leurs obligations fiscales.
- Simplifier le processus d'autorisation pour accorder l'accès au compte aux fiscalistes. Tenir à jour une liste approuvée des fiscalistes accrédités ou approuvés par l'Agence qui peuvent être autorisés à consulter les comptes des clients. La liste pourrait également être disponible sur le site Web de l'Agence pour ceux qui cherchent à retenir les services d'un fiscaliste.
- Une fois l'inscription terminée, envoyez un avis des exigences en matière de production avec un calendrier des échéances à venir.

Défis ou obstacles rencontrés par les entreprises lors de la préparation de leurs déclarations de la TPS/TVH

En examinant les défis ou les obstacles rencontrés lors de la préparation de leurs déclarations de la TPS/TVH, le tiers des répondants (33 %) affirment qu'ils n'en ont pas rencontré du tout. Des proportions assez semblables de répondants affirment avoir éprouvé l'un ou l'autre des défis ou des obstacles précis énumérés (entre 14 % et 25 %).

Les aspects les plus difficiles sont la collecte de toutes les factures et tous les reçus nécessaires (25 %), le fait de se tenir au courant des changements apportés aux obligations (23 %), la complexité des formulaires et des documents (21 %) et la compréhension de la complexité des obligations fiscales (20 %). Légèrement moins de répondants énumèrent les coûts et les contraintes financières (18 %), les contraintes de temps (18 %) et le fait de se rappeler des dates limites de production (17 %). Le manque de ressources et les problèmes d'accès sont moins souvent perçus comme difficiles (14 %, respectivement).

Pratiquement tous les défis sont ressentis plus fortement chez les entreprises ayant des niveaux de revenus inférieurs, à l'exception du fait de se tenir au courant des changements apportés aux obligations, ce qui est beaucoup plus souvent ressenti chez les personnes dans la tranche de revenus la plus élevée (39 %, comparativement à 21 % parmi ceux dans les tranches inférieures). De plus, tous les défis sont ressentis plus fortement parmi les nouvelles entreprises. Parmi ce groupe, seulement 19 % affirment ne pas rencontrer de défis, comparativement à 44 % parmi les entreprises plus établies.

Pièce A18. Q24 : S'il y en a, lesquels des défis ou obstacles suivants votre entreprise a-t-elle rencontrés lors de la production de sa déclaration de la TPS/TVH? Sélectionnez tous les énoncés qui s'appliquent.
Répondants : Ceux qui sont inscrits à un compte de TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Rassembler toutes les factures ou tous les reçus nécessaires	25 %	27 %	21 %	32 %	30 % F	20 %
Se tenir au courant des changements apportés aux obligations	23 %	22 %	20 %	39 % B et C	28 % F	18 %
La complexité des formulaires et des documents fiscaux	21 %	25 % C	16 %	24 %	27 % F	16 %
Comprendre la complexité des obligations fiscales	20 %	25 % C	14 %	26 %	26 % F	15 %
Les coûts et les contraintes financières	18 %	22 % C	14 %	18 %	25 % F	12 %
Le manque de temps	18 %	18 %	19 %	15 %	22 %	15 %
Se souvenir des dates limites de production de la TPS/TVH de mon entreprise	17 %	25 % C	10 %	14 %	23 % F	12 %
Le manque de ressources	14 %	20 % C	8 %	15 %	21 % F	8 %
Des problèmes d'accès (par exemple, technologie, Internet)	14 %	19 % C	9 %	14 %	21 % F	8 %
Aucun défi ou obstacle	33 %	28 %	38 %	27 %	19 %	44 % E
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	0 %	2 %	0 %	2 %	0 %
Taille de l'échantillon	549	187	266	96	191	358
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les employés de petites entreprises sont plus susceptibles de dire qu'ils ne font face à aucun défi ou obstacle lorsqu'ils préparent leurs déclarations de la TPS/TVH. Parmi ceux qui travaillent dans des entreprises comptant d'un à quatre employés, plus d'un tiers (36 %) ne font face à aucun obstacle, tandis que trois répondants sur dix (29 %) parmi ceux qui comptent entre cinq et 99 employés disent la même chose. D'un autre côté, seulement une grande entreprise sur dix comptant entre 100 et 499 employés (10 %) et comptant 500 employés ou plus (12 %) indique qu'elle ne fait face à aucun obstacle.

- Plus précisément, les grandes entreprises comptant 100 employés ou plus sont plus susceptibles de signaler des problèmes liés au fait de se tenir au courant des changements apportés aux obligations, à la compréhension de la complexité des obligations fiscales et au manque de ressources.
- Les sociétés sont plus susceptibles de déclarer qu'elles ne font pas face à des obstacles (43 %), ce qui contraste fortement avec les sociétés en nom collectif (17 %) et les sociétés à responsabilité limitée (22 %).
- Les comptables et les commis comptables sont les plus susceptibles de ne pas rencontrer d'obstacles (42 %), tandis que les présidents, les premiers dirigeants et les propriétaires répondants sont plus susceptibles de déclarer qu'ils font face à des obstacles, avec seulement un quart de ce groupe (26 %) disant qu'ils ne font face à aucun obstacle.
- Les femmes (39 %) sont plus susceptibles que les hommes (24 %) de ne pas faire face à des obstacles; le tiers des répondants dans des entreprises dirigées par des femmes (34 %) disent la même chose.
- De plus, les obstacles rencontrés diminuent avec l'âge, avec la moitié (51 %) des personnes âgées de 55 ans et plus disant qu'elles ne rencontrent pas d'obstacles, comparativement à trois personnes sur dix (29 %) chez les personnes âgées de 35 à 54 ans et à seulement 16 % parmi la cohorte la plus jeune. Lorsque l'on examine les mesures individuelles, toutes celles-ci sont beaucoup moins ressenties par les répondants plus âgés.
- Sans surprise, les défis liés au processus de préparation sont étroitement liés au niveau de stress et au niveau de complexité perçus du processus de production des déclarations de revenus.

Défis ou obstacles rencontrés par les entreprises lors de la production de leurs déclarations de la TPS/TVH

Quatre répondants sur dix affirment ne pas éprouver de difficultés ou d'obstacles lorsqu'ils produisent leur déclaration de la TPS/TVH (40 %). À environ un cinquième des répondants, les contraintes de temps (21 %) et les difficultés à payer ce qui est dû (18 %) sont les défis et les obstacles les plus courants. Un peu moins de répondants citent des difficultés à naviguer dans le système de production en ligne (16 %) ou des ressources inadéquates (15 %); l'oubli de produire une déclaration (13 %) et les problèmes d'accès (12 %) sont les défis les moins courants liés à la production.

Ceux qui se situent dans la tranche des revenus moyens ont le plus de facilité à produire leur déclaration, avec près de la moitié des répondants (46 %) qui affirment qu'ils ne font pas face à des défis, comparativement à 35 % et à 36 % dans les groupes à revenu faible et élevé, respectivement. Encore une fois, tous les obstacles sont beaucoup plus souvent ressentis par les employés des nouvelles entreprises. Parmi ce groupe, seulement un quart (26 %) ne font face à aucun obstacle, comparativement à deux fois ce niveau (52 %) parmi les entreprises plus établies.

Pièce A19. Q25 : S'il y en a, lesquels des défis ou obstacles suivants votre entreprise a-t-elle rencontrés lors de la préparation de sa déclaration de la TPS/TVH? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Ceux qui sont inscrits à un compte de la TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Manque de temps	21 %	25 % C	16 %	27 %	28 % F	15 %
Défis liés au paiement de l'impôt dû	18 %	19 %	17 %	19 %	27 % F	11 %
Difficulté à naviguer dans le système de production en ligne	16 %	17 %	14 %	23 %	22 % F	11 %

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Ressources inadéquates	15 %	17 %	12 %	18 %	21 % F	10 %
Oubli	13 %	18 % C	9 %	10 %	17 % F	9 %
Problèmes d'accès (p. ex., technologie, Internet)	12 %	14 %	10 %	21 %	14 %	11 %
Comprendre les règles et les règlements	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Aucun défi ou obstacle	40 %	35 %	46 % B	36 %	26 %	52 % E
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Taille de l'échantillon	549	187	266	96	191	358
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Comme il a été vu ci-dessus en ce qui concerne les défis liés à la préparation, les employés de petites entreprises sont plus susceptibles de dire qu'ils ne font face à aucun défi ou obstacle lorsqu'ils produisent leurs déclarations de la TPS/TVH. Parmi ceux qui travaillent dans des entreprises comptant d'un à quatre employés, 44 % ne font face à aucun obstacle, et 37 % parmi celles qui comptent entre cinq et 99 employés disent la même chose. D'un autre côté, seulement une grande entreprise sur cinq comptant entre 100 et 499 employés (18 %) et comptant 500 employés ou plus (21 %) indique qu'elle ne fait face à aucun obstacle.
- Plus précisément, les grandes entreprises comptant 100 employés ou plus sont plus susceptibles de signaler des problèmes d'accès, de la difficulté à naviguer dans les systèmes de production en ligne et des ressources inadéquates.
- Encore une fois, les sociétés sont plus susceptibles de ne pas faire face à des défis en matière de production de déclarations (49 %), tandis que les sociétés en nom collectif (21 %) et les sociétés à responsabilité limitée (30 %) sont les moins susceptibles de le signaler.
- Les femmes (47 %) sont plus susceptibles que les hommes (32 %) de ne pas faire face à des obstacles; le tiers des répondants dans des entreprises dirigées par des femmes (37 %) disent la même chose.
- De plus, les obstacles rencontrés diminuent avec l'âge, avec plus de la moitié (58 %) des personnes âgées de 55 ans et plus qui affirment ne pas rencontrer d'obstacles, comparativement à 37 % chez les 35 à 54 ans et à seulement un quart (26 %) parmi la plus jeune cohorte.
- Sans surprise, encore une fois, les défis liés au processus de production des déclarations de la TPS/TVH sont étroitement liés au niveau de stress et au niveau de complexité perçu du processus de production des déclarations de revenus.

Perspectives qualitatives

Sur le plan qualitatif, même si la majorité des personnes interrogées étaient d'avis que le processus de préparation et de production d'une déclaration de la TPS/TVH était plus facile à mesure qu'ils le faisaient, il y avait certainement un sentiment que certaines parties demeuraient stressantes et compliquées.

Essentiellement, la principale source de stress, et ce qui suscite des sentiments de doute et d'incertitude, est liée à un malaise général ou à une crainte de l'Agence. Bien que la grande majorité des Canadiens veuillent désespérément être conformes, transparents et ouverts, la compréhension des obligations fiscales est complexe, et personne ne veut être sur le radar de l'Agence. La plupart ont tendance à supposer que l'Agence veut quelque chose ou qu'elle est menaçante, ce qui explique certains des comportements que nous avons relevés dans le sondage; ils procrastinent, ils arrêtent de répondre.

« Mes clients ne veulent pas parler à l'Agence. Ils ignorent l'Agence et ont peur de celle-ci. Les gens paniquent. Je dis le mot « vérification » et les gens paniquent. » – Fiscaliste

Lorsqu'on leur a présenté les résultats du sondage et les défis et les obstacles associés à la préparation et à la production des déclarations de la TPS/TVH, la plupart n'ont pas été très surpris. Cela étant dit, il y avait un certain niveau de scepticisme quant à la validité de bon nombre des raisons fournies. Par exemple, les fiscalistes avaient peu de sympathie pour la plupart des raisons fournies; peut-être toutes, sauf les problèmes d'accès, en soutenant qu'il y avait une solution facile (p. ex., embaucher un comptable ou un commis comptable). Toutefois, comme il a été mentionné plus tôt, ils ont également indiqué que, selon leur expérience, de nombreuses nouvelles petites entreprises ne semblent pas apprécier la nécessité d'avoir une bonne tenue de livres ou d'envisager d'embaucher un professionnel pour les aider. D'autres croient qu'ils font les choses correctement et ne croient pas qu'il y a quelque chose à apprendre.

En ce qui concerne certains des défis et des obstacles précis qui sont ressortis du sondage, les personnes interrogées ont fourni les renseignements supplémentaires suivants lorsque les résultats du sondage leur ont été présentés :

- Il peut être difficile de se souvenir des dates limites de production de la TPS/TVH, surtout pour les petites entreprises qui n'établissent pas l'ordre de priorité de leurs obligations fiscales et qui n'ont pas de soutien en matière de tenue de livres ou de comptabilité pour leur rappeler.
- Les personnes interrogées ont convenu qu'il y a des changements fréquents aux obligations, presque chaque année, et ont expliqué que l'Agence ne fait pas un bon travail de communication et de description des changements ou des répercussions sur le processus de production (y compris la façon de produire la déclaration avec exactitude).
- En ce qui concerne la navigation dans le système de production en ligne de l'Agence, certaines petites entreprises ont mentionné qu'elles devaient se familiariser avec celui-ci au départ, mais elles ont expliqué qu'il était devenu plus facile et plus familier avec le temps. Ils ont expliqué que le système de transmission électronique des déclarations était plus facile à utiliser que par le passé et ils étaient reconnaissants des champs intuitifs dans lesquels certains calculs sont effectués automatiquement.
- En ce qui concerne les problèmes d'accès, les recherches suggèrent que les problèmes sont principalement du côté de l'Agence. Les personnes interrogées se sont plaintes du fait que le site Web était souvent en panne; d'avoir une expérience remplie de bogues et d'être souvent expulsé du système à mi-chemin dans la production; et d'une bande passante limitée pendant les périodes de pointe.
- Les renseignements sur le site Web de l'Agence n'ont pas été jugés conviviaux. Ils sont souvent présentés sous forme de rapport, avec des termes techniques qui sont compliqués à comprendre.

« Je trouve que, avec beaucoup de documents sur l'Agence, qu'ils soient professionnels ou personnels, ils ne sont pas très conviviaux... tous les renseignements qui sont présentés sont écrits dans le type de style qui est un en-tête et l'on doit déterminer la partie qui se rapporte à notre question. Il n'y a aucune infographie, aucune explication simple et aucun outil. »
– Représentant d'entreprise

- La réaction aux coûts et contraintes financières et aux défis liés au paiement de l'impôt dû était mitigée. D'une part, il y avait une compréhension de la situation financière actuelle et du fardeau ou de l'incidence que cela pourrait avoir sur les petites entreprises et une reconnaissance du fait que les obligations fiscales sont probablement moins prioritaires pour les nouvelles entreprises. D'un autre côté, certaines petites entreprises et la plupart des fiscalistes ont également indiqué que certaines petites entreprises ne comprennent pas que la TPS/TVH n'est pas de l'argent ajouté à une facture et qu'elle n'appartient pas à l'entreprise.

Améliorations suggérées

En ce qui a trait à ce que l'Agence pourrait faire pour aider à améliorer le processus de production des déclarations, les personnes interrogées ont suggéré les éléments suivants :

- Amélioration de l'intégration des systèmes de l'Agence avec les logiciels de comptabilité et de tenue de livres afin de tenir les reçus, les factures et les documents organisés et de simplifier le processus de production.
- Un avis de l'Agence par courriel ou dans Mon dossier d'entreprise pour rappeler aux clients les échéances de production à venir. De plus, les personnes interrogées étaient d'avis que l'Agence pourrait utiliser la même approche pour fournir d'autres conseils utiles (p. ex., « Supposons que vous n'avez pas le flux de trésorerie, il est toujours important de produire une déclaration », « Que se passe-t-il si votre tenue de livres n'est pas en ordre? Vous pouvez vous rattraper le mois prochain »).
- Augmenter la bande passante pour répondre au volume accru sur le site Web de l'Agence (puisque la plupart des processus doivent maintenant être effectués en ligne).
- Créer des vidéos sur la façon de produire des déclarations de la TPS/TVH (p. ex., « C'est à ce moment que vous cliqueriez ici ou là ») pour différents scénarios (p. ex., nouvelles entreprises, entreprises existantes, entreprises de différentes tailles, etc.).
- Fournir des renseignements dans un format cliquable, dans un langage clair et simple, afin d'aider les utilisateurs à comprendre comment produire une déclaration; ce qui est requis dans un champ précis; et où entrer les bons renseignements. Il a été suggéré d'inclure plus d'outils, comme des images et des infographies pour illustrer les directives. Ils ont également suggéré d'avoir un robot conversationnel pour clarifier ce qu'ils lisent ou obtenir d'autres explications.
- Simplifier les formulaires en supprimant les renseignements superflus (p. ex., les questions et les options supplémentaires) et en réduisant le nombre de formulaires, car certains ont tendance à être répétitifs.
- Chronométrer les déclarations de la TPS/TVH avec les déclarations de revenus des sociétés afin qu'il soit plus facile de se souvenir des échéances.
- Être plus indulgent et comprendre les paiements en retard en ce qui concerne les pénalités et les intérêts. Par exemple, l'Agence pourrait collaborer avec les petites entreprises pour établir les modalités des versements d'acomptes provisionnels.

Fréquence de production des déclarations de la TPS/TVH

Un peu moins de la moitié des répondants versent également leur déclaration de TPS/TVH tous les trimestres (47 %), tandis qu'environ le tiers le font chaque année (34 %) et 13 % le font tous les mois.

Les entreprises ayant des niveaux de revenus inférieurs ont tendance à verser moins souvent (46 % par année), tandis que celles ayant les revenus les plus élevés ont tendance à verser plus fréquemment (40 % par mois). De plus, dans les nouvelles entreprises, les versements ont tendance à être moins fréquents (43 % par année, comparativement à 27 %) et ceux qui sont en affaires depuis cinq ans ou plus ont tendance à effectuer des versements plus fréquemment (17 % par mois, comparativement à 8 %).

Pièce A20. Q26 : À quelle fréquence votre entreprise produit-elle sa déclaration de la TPS/TVH?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Mensuelle	13 %	7 %	13 % B	40 % B et C	8 %	17 % E
Trimestrielle	47 %	41 %	55 % B	42 %	44 %	51 %
Annuelle	34 %	46 % C et D	27 % D	14 %	43 % F	27 %
Aucune fréquence régulière	2 %	4 %	1 %	2 %	3 %	2 %
S.O.	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	2 %	1 %	3 %	0 %	2 %	2 %
Taille de l'échantillon	549	187	266	96	191	358
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Bien que la majorité des entreprises de toutes tailles produisent des déclarations trimestrielles, parmi les petites entreprises comptant moins de quatre employés, la probabilité de produire une déclaration chaque année est beaucoup plus élevée que parmi les grandes entreprises, à 41 %, tandis que la production mensuelle est beaucoup moins fréquente (5 %).

Fréquence des versements de la TPS/TVH

Les fréquences de versement reflètent celles des déclarations de revenus. Un peu moins de la moitié des répondants versent également leur déclaration de TPS/TVH tous les trimestres (45 %), tandis qu'environ le tiers le font chaque année (31 %) et 13 % le font tous les mois. Bien que, parmi tous les niveaux de revenus, la fréquence des versements trimestriels soit la plus courante, encore une fois, ceux qui ont des revenus plus élevés sont plus susceptibles que ceux qui ont des revenus faibles et moyens de le faire plus fréquemment (34 % par mois), tandis que ceux qui se trouvent dans les tranches de revenus inférieures et moyennes sont plus susceptibles de le faire moins souvent (40 % et 27 % par année, respectivement). Parmi ceux des entreprises plus établies, la moitié (50 %) verse des versements trimestriels, tandis que parmi les nouvelles entreprises, une bonne partie (42 %) verse des versements annuels.

Pièce A21. Q27 : À quelle fréquence votre entreprise verse-t-elle son paiement de la TPS/TVH?

Répondants : Ceux qui sont inscrits à un compte de TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Mensuelle	13 %	7 %	13 %	34 % B et C	10 %	15 %
Trimestrielle	45 %	42 %	48 %	42 %	38 %	50 % E
Annuelle	31 %	40 % C et D	27 % D	12 %	42 % F	23 %

Aucune fréquence régulière	5 %	5 %	4 %	7 %	6 %	4 %
S.O.	4 %	4 %	5 %	3 %	2 %	6 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	2 %	2 %	3 %	1 %	2 %	2 %
Taille de l'échantillon	549	187	266	96	191	358
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Bien que la majorité des entreprises de toutes les tailles effectuent des versements trimestriels, parmi les petites entreprises comptant moins de quatre employés, la probabilité de verser des versements mensuels est beaucoup moins fréquente (7 %; comparativement à 20 % chez celles comptant entre 5 et 99 employés, 11 % chez celles qui comptent entre 100 et 499 employés et 19 % parmi les grandes entreprises).

Perspectives qualitatives

Le plus grand défi lié au processus de versement semblait être lié à la gamme d'options de paiement disponibles qui semblaient toutes être liées à différents services et redirigées à partir du site Web de l'Agence. Les principales plaintes comprenaient : le scepticisme à l'égard de la sécurité des options de paiement à des tiers; les frais bancaires (certains élevés) engagés pour effectuer des paiements; les institutions financières ne sont pas toutes reconnues ou disponibles; et la confusion quant au compte de l'Agence à payer.

« Faire le paiement était difficile. Je détestais ça. Les options sont de payer à partir du bureau de poste avec un code QR, avec une carte de crédit, de débit et PayPal; elles ont toutes été effectuées par un service différent. J'ai été redirigé de l'Agence vers un service étrange, ce qui m'a fait me demander s'il s'agissait d'une arnaque. Je n'aimais pas avoir à quitter le site Web de l'Agence. Si le système pouvait accepter directement les cartes de crédit ou de débit à partir du site, ce serait beaucoup plus facile. Il y a également des frais, et certains sont élevés. En fin de compte, je suis passé par l'un des sites, mais je n'ai pas aimé mon expérience. J'étais méfiant. » – Représentant d'entreprise

La principale frustration des fiscalistes était de devoir transférer des paiements lorsqu'ils se trouvaient dans une période non identifiée. Auparavant, les fiscalistes étaient en mesure de transférer des paiements, mais cette capacité a été supprimée et les oblige maintenant à communiquer avec l'Agence, ce qui était invariablement décrit comme un processus chronophage.

Améliorations suggérées

En ce qui a trait à ce que l'Agence pourrait faire pour aider à améliorer le processus de versement, les personnes interrogées ont suggéré les éléments suivants :

- Permettre le paiement par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise directement à l'Agence.
- Reconnaître toutes les banques et institutions financières.
- Améliorer l'intégration avec les logiciels de comptabilité et de tenue de livres (p. ex., QuickBooks ou Zero) pour configurer le paiement automatique.
- Permettre aux fiscalistes de transférer les paiements dans les comptes appropriés et dans les périodes de paiement appropriées.

Raisons pour ne pas être inscrit à un compte de la TPS/TVH

La moitié (51 %) de ceux qui ne sont pas inscrits à un compte de la TPS/TVH affirment qu'ils ne sont pas tenus de le faire. Quatre répondants sur dix (38 %) affirment ne pas percevoir la TPS/TVH. Un répondant sur dix affirme qu'il n'a pas le temps (11 %) et moins d'entre eux citent d'autres raisons, y compris des difficultés financières dans l'entreprise (4 %), ne pas être en mesure de trouver des renseignements (4 %), ou il est trop difficile de le faire (4 %).

Le fait de ne pas connaître l'exigence est une raison pour un quart (25 %) des entreprises à revenu moyen et 23 % parmi celles dans la tranche de revenus la plus élevée, tandis que seulement 7 % de celles dans les entreprises à faible revenu citent cette raison.

Pièce A22. Q28 : Parmi les raisons suivantes, quelles sont les raisons pour lesquelles votre entreprise ne s'est pas inscrite à un compte de la TPS/TVH? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Répondant : Ceux qui ne sont pas inscrits à un compte de la TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
N'est pas tenu de le faire	51 %	56 %	37 %	0 %	49 %	52 %
Ne perçoit pas la TPS/TVH	38 %	41 %	31 %	23 %	44 %	32 %
Ne connais pas les exigences relatives à la perception, à la production et au versement de la TPS/TVH	12 %	7 %	25 % B	23 %	15 %	9 %
N'a pas le temps	11 %	13 %	7 %	0 %	17 %	6 %
L'entreprise éprouve des difficultés financières ou est incapable de respecter ses engagements financiers	4 %	2 %	9 %	46 %	9 %	1 %
N'a pas pu trouver les renseignements nécessaires pour le faire	4 %	3 %	6 %	0 %	2 %	6 %
Cela semble trop complexe	4 %	2 %	8 %	46 %	7 %	2 %
Autre	2 %	0 %	6 %	0 %	0 %	3 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	8 %	8 %	8 %	30 %	7 %	9 %
Taille de l'échantillon	128	68	55	5	53	75
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Raisons pour ne pas être tenu de s'inscrire à un compte de la TPS/TVH

Parmi ceux qui croient qu'ils ne sont pas tenus de s'inscrire à un compte de la TPS/TVH, 44 % affirment ne pas avoir atteint le seuil de revenu; 18 % des répondants affirment que leur type d'entreprise ou d'activité les exonère. Moins d'entre eux affirment avoir des activités ou des fournitures non exonérées (6 %) ou avoir un faible revenu ou une exonération des petites entreprises (6 %).

Il n'y a pas de différences importantes en ce qui concerne les années d'activité des tranches de revenus.

Pièce A23. Q29 : Vous avez indiqué que votre entreprise n'avait pas à s'inscrire à un compte de la TPS/TVH. Si vous le savez, dans quelles conditions précises votre entreprise devra-t-elle le faire?

Participant : Ceux qui ne sont pas inscrits à un compte de la TPS/TVH et qui affirment ne pas être tenus de le faire.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Seuil de revenu/revenu supérieur à 30 000 \$	44 %	51 %	15 %	-	56 %	34 %
Type d'entreprise/activité commerciale (divers)	18 %	16 %	27 %	-	7 %	27 %
Activités non exonérées/fournitures non exonérées (diverses)	6 %	4 %	15 %	-	0 %	11 %
Opérations commerciales/exception des petits fournisseurs/faible revenu	6 %	8 %	0 %	-	7 %	6 %
Autre	9 %	8 %	13 %		7 %	11 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	17 %	14 %	29 %		23 %	12 %
Taille de l'échantillon	43	27	16	0	16	27
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Section B : Expériences avec l'Agence

Répondants se souvenant des messages ou des communications de l'Agence

La plupart des répondants ne se souviennent pas des messages récents de l'Agence. Moins de la moitié des répondants affirment qu'ils se souviennent clairement (14 %) ou vaguement (26 %) d'avoir vu, lu ou entendu des messages ou des communications de l'Agence au cours de la dernière année.

Les répondants des entreprises plus récentes se souviennent davantage des communications, avec 48 % d'entre eux qui s'en souviennent, comparé à 33 % des répondants des entreprises plus établies.

Pièce B1. Q34 : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu, lu ou entendu des messages ou des communications de l'ARC qui, selon vous, s'appliquaient à votre entreprise?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Oui, je m'en souviens bien	14 %	14 %	14 %	13 %	17 %	12 %
Oui, je m'en souviens vaguement	26 %	24 %	26 %	33 %	31 % F	21 %
Non	55 %	57 %	54 %	54 %	47 %	62 % E
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	5 %	5 % D	6 % D	0 %	5 %	5 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Le nombre de répondants se souvenant des communications augmente en fonction de la taille de l'entreprise, passant de 33 % (s'en souvenant clairement ou vaguement) chez les entreprises de moins de 5 employés à 60 % chez celles comptant plus de 500 employés, le taux de répondants s'en souvenant clairement passant de 12 % à 27 %.
- Les professionnels de la paie sont plus susceptibles de se souvenir des communications (55 % s'en souviennent, y compris 27 % qui s'en souviennent clairement) et les présidents, premiers dirigeants et propriétaires répondants sont les moins susceptibles de s'en souvenir (31 % s'en souviennent, y compris 13 % qui s'en souviennent clairement).
- Les répondants se souviennent moins des messages en fonction de l'âge, avec six personnes sur dix (62 %) parmi les personnes de moins de 35 ans qui se souviennent des communications, y compris 22 % s'en souvenant clairement, tandis que 39 % des répondants s'en souviennent (13 % clairement) chez les 35 à 54 ans et 22 % s'en souviennent (8 % clairement) parmi la cohorte la plus âgée.
- Les répondants qui ont consulté les pages relatives à l'impôt pour obtenir des renseignements sur la TPS/TVH (46 % par rapport à 19 % qui se souviennent clairement) se souviennent davantage des messages que ceux qui n'ont pas consulté les pages (30 % par rapport à 5 % qui se souviennent clairement).
- De plus, quatre répondants sur dix connaissant bien les principes généraux de l'impôt (41 %) et la TPS/TVH (40 %) se souviennent des communications de l'Agence.
- Parmi les employés des services administratifs et de soutien, sept répondants sur dix (68 %) se souviennent des communications; toutefois, la plupart ne s'en souviennent que vaguement (54 %).

Source des messages ou des communications de l'Agence

Parmi les répondants qui se souviennent avoir vu, entendu ou lu des messages ou des communications de l'Agence, les lettres (49 %), les médias sociaux de l'Agence (34 %) et les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca (28 %) sont tous des sources communes. Moins de répondants ont été exposés à une publicité de l'Agence (19 % à la radio ou à la télévision, 17 % en ligne) ou ont reçu des renseignements indirectement (16 %).

Il n'y a pas de différences importantes en ce qui concerne les tranches de revenus ou les années en affaires.

Pièce B2. Q35 : Où avez-vous vu, lu ou entendu ce message de l'ARC? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Personnes qui se souviennent des messages.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Une lettre de l'ARC	49 %	59 %	33 %	78 %	41 %	59 %
Une page Web relative à l'impôt sur Canada.ca	28 %	21 %	36 %	32 %	28 %	28 %
Une publicité en ligne	17 %	12 %	23 %	8 %	23 %	8 %
Une publicité à la radio ou à la télévision	19 %	12 %	24 %	32 %	26 %	9 %
Un compte de l'ARC sur les médias sociaux	34 %	25 %	45 %	37 %	38 %	30 %
Indirectement	16 %	14 %	21 %	2 %	13 %	20 %
Taille de l'échantillon	118	42	54	22	53	65
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Communication avec l'Agence au cours de la dernière année

Plus du tiers des répondants affirment avoir communiqué avec l'Agence par téléphone (36 %) ou en ligne (35 %) au cours de la dernière année. Les voies de communication moins courantes sont le courrier (19 %), en personne (9 %) et par télécopieur (5 %). Un quart des répondants (26 %) affirment ne pas avoir communiqué récemment avec l'Agence.

Ceux qui se situent dans la tranche de revenus moyenne sont plus susceptibles que ceux des autres catégories de revenus d'avoir communiqué en personne (14 %).

Pièce B3. Q36 : À part pour produire une déclaration, de quelle façon avez-vous communiqué avec l'ARC au nom de votre entreprise au cours des 12 derniers mois? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
En ligne, y compris par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise	35 %	37 %	31 %	44 %	38 %	33 %
Par téléphone	36 %	35 %	37 %	37 %	35 %	37 %
Par courrier	19 %	21 %	16 %	23 %	22 %	17 %
En personne	9 %	6 %	14 % B	11 %	12 %	7 %

Par télécopieur	5 %	3 %	7 % B et D	2 %	6 %	3 %
Autre	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %
Je n'ai pas communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois	26 %	27 %	24 %	27 %	19 %	32 % E
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	2 %	1 %	3 % D	0 %	2 %	2 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Dans l'ensemble, la communication augmente avec la taille de l'entreprise. Parmi les entreprises comptant moins de cinq employés, trois sur dix (30 %) n'ont pas communiqué avec l'Agence au cours de la dernière année, comparativement à 21 % chez les entreprises de taille moyenne et à 14 % chez les plus grandes entreprises.
- La communication par téléphone était plus fréquente chez les répondants des entreprises comptant entre 5 et 99 employés (39 %) et la moins fréquente chez les entreprises comptant entre 100 et 499 employés (25 %). L'utilisation de la plupart des voies de communication augmente avec la taille de l'entreprise, le courrier allant de 15 % à 33 %, la communication en personne de 5 % à 25 % et la télécopie de 3 % à 15 %.
- Les professionnels de la paie (88 %) et les contrôleurs (85 %) sont les plus susceptibles d'avoir établi une communication, tandis que les gestionnaires (68 %) et les présidents, les premiers dirigeants et les propriétaires répondants (70 %) sont les moins susceptibles d'avoir établi une communication.
- La communication est la plus élevée chez les répondants plus jeunes (90 %), avec les trois quarts d'entre eux (75 %) parmi les répondants âgés de 35 à 54 ans, tandis que moins (58 %) de répondants plus âgés déclarent cela.
- La communication est également plus élevée chez les personnes qui se sont inscrites à un compte de la TPS/TVH (77 % par rapport à 58 % chez celles qui ne l'ont pas fait), parmi celles qui se sont inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence (78 % par rapport à 65 %), parmi celles qui ont visité les pages de l'impôt pour obtenir des renseignements sur la TPS/TVH (79 % par rapport à 64 %) et parmi celles qui connaissent bien les principes généraux de l'impôt (75 % par rapport à 57 %).

Raisons de communiquer avec l'Agence

Deux fois plus de répondants affirment avoir communiqué avec l'Agence au sujet de la TPS/TVH (42 %) comparé aux autres motifs de communication. Un répondant sur cinq a communiqué en lien avec l'impôt sur le revenu des sociétés (22 %), les retenues sur la paie (21 %) ou la déclaration de revenus (19 %). Obtenir de l'aide fiscale gratuite (15 %), l'inscription d'un numéro d'entreprise (11 %), les organismes de bienfaisance et les dons (10 %), l'impôt sur le revenu des fiducies (10 %) et les taxes d'accise (8 %) étaient des raisons moins courantes de communication.

L'impôt sur le revenu des sociétés était une raison de communication plus fréquemment mentionnée parmi les entreprises à revenu élevé (39 % par rapport à 26 % dans la catégorie moyenne et à 17 % dans la catégorie inférieure). Il en va de même pour les communications concernant les retenues sur la paie (40 % par rapport à 26 % et à 14 %, respectivement).

Les employés des entreprises plus récentes étaient deux fois plus susceptibles que ceux des entreprises plus établies d'avoir communiqué au sujet de l'inscription du numéro d'entreprise (14 % par rapport à 7 %).

Pièce B4. Q37 : Pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'ARC? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Personnes qui ont communiqué avec l'Agence.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Renseignements sur la TPS/TVH (perception, déclaration et versement)	42 %	44 %	40 %	38 %	44 %	39 %
Impôt des sociétés	22 %	17 %	26 %	39 %	21 %	24 %
Retenues sur la paie	21 %	14 %	26 % B	40 % B	18 %	24 %
Déclaration de revenus des entreprises ou des professionnels	19 %	21 %	17 %	16 %	20 %	18 %
Aide fiscale gratuite	15 %	13 %	16 %	15 %	16 %	13 %
Inscription du numéro d'entreprise	11 %	11 %	9 %	20 %	14 % F	7 %
Organismes de bienfaisance et dons	10 %	8 %	13 %	7 %	10 %	11 %
Déclaration de revenus des fiducies	10 %	9 %	10 %	15 %	11 %	9 %
Taxes d'accise, droits et prélèvements	8 %	6 %	9 %	12 %	7 %	8 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	7 %	9 %	4 %	7 %	7 %	7 %
Taille de l'échantillon	510	187	244	79	200	310
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les petites entreprises sont plus susceptibles d'avoir communiqué au sujet des renseignements sur la TPS/TVH, la collecte, la production et le versement (45 % des entreprises comptant moins de cinq employés, ce qui diminue à 21 % chez les entreprises comptant plus de 500 employés).
- Les demandes de renseignements sur les retenues sur la paie étaient moins fréquentes chez les plus petites entreprises (15 %), tandis que chez celles comptant cinq employés ou plus, deux fois plus d'entre elles avaient communiqué pour cette raison (de 29 % à 33 %).
- L'inscription du numéro d'entreprise était un sujet beaucoup plus courant chez les répondants des entreprises comptant entre 100 et 499 employés (19 %), tout comme les organismes de bienfaisance et les dons (21 %) et la taxe d'accise, les droits et les prélèvements (20 %). Ces sujets étaient rarement un motif de communication parmi les plus petites entreprises comptant moins de cinq employés (moins de 10 % pour chacune).

Perspectives qualitatives

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi elles pensaient que les personnes qui communiquaient avec l'Agence étaient de loin les plus susceptibles d'appeler en ce qui concerne la TPS/TVH, de nombreuses personnes interrogées ont été surprises (surtout les fiscalistes), mais ont suggéré que cela pourrait être lié à ce qui suit : le processus d'inscription en ligne et les difficultés à trouver le numéro d'entreprise et d'autres codes pour terminer l'inscription; des précisions sur ce qu'elles peuvent demander en lien avec la TPS/TVH; les situations où la TVH est appliquée; ce qui se passe lorsque leur revenu est supérieur à 30 000 \$; l'exigence relative à la période de production; et la confirmation qu'elles produisent correctement.

Communication avec l'Agence concernant la TPS/TVH

On a montré aux répondants ayant communiqué avec l'Agence pour des raisons liées à la TPS/TVH six énoncés formulés de façon positive concernant leur communication avec l'Agence et on leur a demandé dans quelle mesure ils étaient d'accord avec chacun d'eux. Une forte majorité d'entre eux était d'accord avec chaque énoncé.

Huit répondants sur dix ont convenu qu'ils ont obtenu des réponses à toutes leurs questions (79 %) et que les renseignements qu'ils ont reçus étaient complets (78 %). Les trois quarts des répondants ont convenu qu'ils étaient satisfaits de l'expérience (75 %) et que les renseignements qu'ils avaient reçus étaient clairs (73 %). Sept répondants sur dix ont convenu que le temps nécessaire pour obtenir les renseignements dont ils avaient besoin était acceptable (70 %) et les deux tiers (65 %) ont dit qu'ils n'avaient pas besoin de demander des ressources supplémentaires liées à la TPS/TVH après avoir communiqué avec l'Agence.

Le fait de ne pas avoir à communiquer de nouveau était plus probable chez les entreprises dans la tranche de revenus moyenne (75 % par rapport à 57 % chez celles dans la tranche la plus faible et à 67 % chez celles dans la tranche la plus élevée).

Pièce B5. Q38 à Q43 : Vous avez indiqué que vous avez communiqué avec l'ARC pour des raisons liées à la TPS/TVH. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants concernant cette expérience? % de réponses « d'accord ».

Base : Personnes qui ont communiqué avec l'Agence pour des raisons liées à la TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
J'ai obtenu des réponses à toutes mes questions	79 %	76 %	80 %	92 %	77 %	80 %
J'étais satisfait de l'expérience	75 %	72 %	78 %	80 %	79 %	71 %
Les renseignements que j'ai reçus étaient clairs	73 %	66 %	81 %	86 %	75 %	72 %
Les renseignements que j'ai reçus étaient complets	78 %	76 %	79 %	86 %	80 %	76 %
Je n'ai pas eu besoin de chercher d'autres ressources liées à la TPS/TVH après avoir communiqué avec l'ARC	65 %	57 %	75 % B	67 %	60 %	70 %
Le temps nécessaire pour obtenir les renseignements dont j'avais besoin était raisonnable	70 %	68 %	72 %	73 %	71 %	68 %
Taille de l'échantillon	185	74	85	26	77	108
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- En ce qui concerne le fait qu'ils ont obtenu des réponses à toutes leurs questions, les répondants des entreprises comptant entre 5 et 99 employés étaient plus susceptibles d'être d'accord que c'était le cas (88 %), tandis que parmi ceux des petites entreprises, 72 % étaient d'accord.

- De même, alors que 85 % des entreprises comptant entre 5 et 99 employés sont d'accord pour dire que les renseignements qu'ils ont reçus étaient clairs, seulement les deux tiers (66 %) des employés d'entreprises de plus petite taille sont d'accord.
- Les comptables et les commis comptables qui ont communiqué avec l'Agence pour des questions liées à la TPS/TVH étaient les moins satisfaits de l'expérience (60 %), tandis que les présidents, les premiers dirigeants et les propriétaires répondants étaient plus satisfaits (81 %).

Méthode privilégiée par les entreprises pour communiquer avec l'Agence

Bien qu'un quart des répondants préfèrent les moyens de communication traditionnels (26 % par courrier et 25 % par téléphone), près de la moitié (47 %) disent qu'ils préféreraient avoir des nouvelles de l'Agence au moyen de Mon dossier d'entreprise.

Il n'y a pas de différences importantes en ce qui concerne les tranches de revenus ou les années en affaires.

Pièce B6. Q44 : Si l'ARC devait communiquer avec votre entreprise, de quelle façon devrait-elle s'y prendre?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Courriel par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise de l'ARC	47 %	50 %	44 %	44 %	48 %	47 %
Courrier ordinaire	26 %	24 %	30 %	27 %	24 %	29 %
Téléphone	25 %	24 %	25 %	28 %	27 %	23 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les comptables et les commis comptables sont les plus susceptibles de préférer la communication par téléphone (32 %) et les moins susceptibles de préférer le courrier électronique par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise de l'Agence (37 %).
- Parmi les personnes inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence, un peu plus de la moitié (53 %) préfèrent cette voie, tandis que parmi celles qui ne sont pas inscrites, seulement un quart (27 %) la préfèrent. Dans ce dernier groupe, le courrier (41 %) est la voie la plus populaire.

Entreprises inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence

Les trois quarts (75 %) des répondants affirment qu'ils sont inscrits à Mon dossier d'entreprise, tandis que 18 % affirment ne pas l'être et 7 % ne sont pas certains.

Parmi ceux des entreprises ayant les revenus les plus faibles, près d'un quart (23 %) affirment qu'ils ne sont pas inscrits, comparativement à 14 % des entreprises ayant des revenus moyens et à 17 % des entreprises ayant les revenus les plus élevés.

Pièce B7. Q45 : Votre entreprise est-elle inscrite au service en ligne Mon dossier de l'ARC?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Oui	75 %	71 %	79 %	73 %	75 %	75 %
Non	18 %	23 % C	14 %	17 %	19 %	18 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	7 %	6 %	7 %	10 %	7 %	7 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les petites entreprises sont plus susceptibles d'avoir inscrit un compte Mon dossier d'entreprise de l'Agence. Bien que 79 % des répondants des entreprises comptant entre 5 et 99 employés et 72 % des répondants des entreprises comptant moins de cinq employés aient inscrit un compte, les niveaux d'inscription sont de 60 % parmi les répondants des entreprises comptant entre 100 et 499 employés et de 65 % parmi les plus grandes entreprises.
- Le niveau d'inscription est le plus élevé parmi les sociétés (82 %) et les entreprises à propriétaire unique (78 %) et le plus faible parmi les organismes à but non lucratif (52 %).
- Il est également deux fois plus élevé chez les personnes inscrites à un compte de la TPS/TVH que chez celles qui ne sont pas inscrites (82 % par rapport à 41 %).
- Parmi ceux qui se souviennent clairement des communications de l'Agence, 86 % ont un compte Mon dossier d'entreprise, comparativement aux trois quarts de ceux qui s'en souviennent vaguement (75 %) ou qui ne s'en souviennent pas (73 %).
- Une plus grande connaissance de l'impôt en général (76 %), de la TPS/TVH (79 %) et de la confiance à l'égard de la production de déclarations de revenus (76 %) sont également corrélées à des niveaux de participation plus élevés.

Perspectives qualitatives

Il n'est peut-être pas surprenant que la plupart des personnes interrogées aient eu des raisons de communiquer avec l'Agence au cours de la dernière année. Habituellement, la communication a été établie par téléphone. De plus, même si l'expérience d'appeler l'Agence a été décrite comme étant beaucoup trop longue (des heures d'attente), bon nombre des interactions ont été décrites comme étant agréables, positives et utiles. Cela étant dit, il y avait un sentiment que l'expérience pourrait être aléatoire selon le représentant, avec des différences de connaissances, de capacités linguistiques, de suivi et de comportement.

Les fiscalistes ont eu des raisons de communiquer avec l'Agence beaucoup plus fréquemment et ont expliqué qu'ils ont élaboré des techniques au fil du temps (p. ex., connaître leurs heures de travail, appeler dans les dix premières minutes suivant l'ouverture, demander des rappels) pour améliorer leur expérience et éviter d'attendre plus longtemps et pour que les conversations s'intègrent à leur horaire.

Raisons pour lesquelles les entreprises ne se sont pas inscrites au service Mon dossier d'entreprise de l'Agence

Parmi les répondants qui ne sont pas inscrits à Mon dossier d'entreprise, un quart (25 %) disent qu'il est trop compliqué de s'inscrire. Un répondant sur cinq (19 %) affirme avoir eu des problèmes d'accès, comme des problèmes de mot de passe. Concernant les raisons pour lesquelles ils ne se sont pas inscrits, moins de répondants ont indiqué qu'ils préféreraient les communications par téléphone (14 %),

qu'ils étaient mal à l'aise à l'égard de la technologie (12 %), que c'était une habitude (11 %), qu'ils avaient des préoccupations en matière de sécurité (11 %), qu'ils étaient trop occupés (10 %) ou qu'ils préféraient une approche différente (9 %). Plusieurs citent d'autres raisons (10 %) ou n'ont aucune raison particulière (13 %).

Pièce B8. Q46 : Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre entreprise ne s'est pas inscrite à Mon dossier d'entreprise de l'ARC? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Personnes qui ne se sont pas inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Trop compliqué pour s'inscrire	25 %	24 %	25 %	45 %	20 %	30 %
Problèmes d'accès (y compris la mémorisation et la récupération du mot de passe)	19 %	23 %	10 %	22 %	23 %	16 %
Préfère téléphoner à l'ARC	14 %	14 %	13 %	11 %	15 %	12 %
Pas à l'aise avec la technologie	12 %	10 %	17 %	0 %	9 %	14 %
Habitude (utilisation d'autres méthodes pour gérer les affaires fiscales et les renseignements de l'entreprise)	11 %	13 %	6 %	21 %	10 %	13 %
Préoccupations en matière de sécurité	11 %	5 %	22 % B	12 %	17 %	5 %
Trop occupé pour s'inscrire	10 %	6 %	18 %	11 %	14 %	7 %
À l'aise avec une différente façon de faire	9 %	5 %	17 %	10 %	11 %	8 %
Autre	10 %	16 % C	0 %	0 %	7 %	12 %
Aucune raison particulière	13 %	14 %	10 %	11 %	16 %	10 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	2 %	3 %	0 %	0 %	4 %	0 %
Taille de l'échantillon	123	51	56	16	50	73
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Satisfaction à l'égard de Mon dossier d'entreprise de l'Agence

Presque tous les répondants (86 %) qui ont un compte Mon dossier d'entreprise sont satisfaits de celui-ci, y compris 30 % qui se disent très satisfaits.

Des niveaux de satisfaction élevés sont plus fréquents chez les personnes dans la tranche de revenus la plus élevée (44 % des répondants ont indiqué qu'ils sont très satisfaits, comparativement à 31 % dans la tranche la plus faible et à 27 % dans la tranche du milieu). Inversement, seulement 4 % des personnes dans la tranche la plus élevée sont insatisfaites, comparativement à 12 % dans la tranche la plus basse et à 11 % dans la tranche du milieu.

Pièce B9. Q47 : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'ARC?

Base : Personnes qui se sont inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Très satisfait	30 %	31 %	27 %	44 % C	29 %	31 %
Plutôt satisfait	56 %	52 %	60 %	47 %	59 %	53 %
Plutôt insatisfait	10 %	11 % D	9 % D	2 %	9 %	10 %
Très insatisfait	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	1 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	3 %	5 %	2 %	5 %	2 %	5 %
Taille de l'échantillon	491	180	239	72	176	315
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- En ce qui concerne la taille de l'entreprise, la satisfaction globale est élevée dans l'ensemble (de 84 % à 97 %), mais elle est plus élevée parmi les entreprises comptant plus de 500 employés, où 53 % sont très satisfaits. Cela se compare à un quart (27 %) parmi les plus petites entreprises comptant moins de 5 employés, à un tiers (34 %) parmi les entreprises comptant de 5 à 99 employés et à 38 % parmi les entreprises comptant de 100 à 499 employés.
- Les hommes (37 %) sont plus susceptibles d'être très satisfaits du compte que les femmes (23 %).
- Les répondants qui se souviennent clairement des communications de l'Agence déclarent des niveaux de satisfaction plus élevés; près de la moitié (47 %) des répondants ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits, comparativement à environ un quart des répondants qui s'en souviennent vaguement (26 %) et qui ne s'en souviennent pas (27 %).

Perspectives qualitatives

Sur le plan qualitatif, nous avons appris que les impressions globales étaient généralement positives lorsque les répondants pouvaient accéder à Mon dossier d'entreprise (y compris lorsque les fiscalistes pouvaient y accéder au nom de leurs clients). La plupart des participants ont indiqué que Mon dossier d'entreprise était facile à naviguer, qu'il était assez facile à comprendre et qu'il s'était amélioré au fil du temps.

Utilisation de Mon dossier d'entreprise de l'Agence pour accéder aux renseignements sur la TPS/TVH ou pour soumettre des documents

Près des trois quarts (73 %) des répondants ayant un compte Mon dossier d'entreprise affirment qu'ils l'ont utilisé pour accéder aux renseignements sur la TPS/TVH ou pour soumettre des documents. Cela comprend 85 % de ceux dans la tranche de revenus la plus élevée et 72 % de ceux dans les tranches inférieure et moyenne.

Pièce B10. Q48 : Avez-vous déjà utilisé Mon dossier d'entreprise de l'ARC pour accéder aux renseignements sur la TPS/TVH ou soumettre des documents?

Base : Personnes qui se sont inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Oui	73 %	72 %	72 %	85 %	77 %	69 %
Non	22 %	24 % D	22 % D	10 %	19 %	24 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	5 %	4 %	6 %	5 %	4 %	6 %
Taille de l'échantillon	491	180	239	72	176	315
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- L'utilisation du compte aux fins de la TPS/TVH est la plus répandue parmi les entreprises comptant entre 5 et 499 employés (79 %) et la moins répandue parmi les plus petites entreprises (68 %).
- Parmi les personnes âgées de moins de 35 ans, huit sur dix (82 %) ont utilisé le compte à cette fin, tandis que parmi les personnes de plus de 35 ans, sept sur dix (69 %) l'ont utilisé à cette fin.
- Parmi les répondants qui se souviennent des communications de l'Agence au cours de la dernière année, huit sur dix ont utilisé le compte à cette fin (80 % de ceux qui s'en souviennent clairement et 83 % de ceux qui s'en souviennent vaguement), tandis que ce pourcentage est plus faible (67 %) chez ceux qui ne s'en souviennent pas.

Utilisation de Mon dossier d'entreprise de l'Agence pour les questions liées au compte de la TPS/TVH

Bon nombre des répondants ont utilisé Mon dossier d'entreprise pour divers services énumérés, y compris produire une déclaration (58 %), consulter leur solde (50 %), effectuer un paiement (44 %) ou soumettre des documents (39 %). Moins d'entre eux ont utilisé le service de demandes de renseignements (23 %), ont produit un choix (12 %) ou ont fermé leur compte de la TPS/TVH (9 %).

Les entreprises dont les revenus sont les plus élevés sont plus susceptibles que les autres d'avoir utilisé un certain nombre de services, notamment la consultation de leur solde (70 %), la soumission de documents (57 %) et le service de demandes de renseignements (42 %). Les employés qui travaillent dans des entreprises plus établies sont plus susceptibles d'avoir produit une déclaration au moyen de Mon dossier d'entreprise (66 % par rapport à 50 % dans les nouvelles entreprises).

Pièce B11. Q49 : Lequel des services suivants dans Mon dossier d'entreprise avez-vous utilisé pour votre compte de la TPS/TVH? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Base : Personnes qui ont utilisé Mon dossier d'entreprise pour accéder aux renseignements sur la TPS/TVH.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Produire une déclaration	58 %	58 %	59 %	59 %	50 %	66 % E
Voir le solde	50 %	46 %	51 %	70 % B et C	55 %	46 %
Faire un paiement	44 %	42 %	44 %	51 %	41 %	46 %

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Soumettre des documents	39 %	38 %	35 %	57 % C	36 %	41 %
Service de demandes de renseignements	23 %	19 %	23 %	42 % B et C	27 %	19 %
Faire un choix	12 %	15 %	8 %	13 %	18 % F	6 %
Fermer un compte de la TPS/TVH	9 %	10 %	6 %	16 %	14 % F	4 %
Autre	2 %	1 %	2 %	8 %	3 %	1 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	2 %	2 %	1 %	0 %	1 %	2 %
Taille de l'échantillon	369	130	179	60	137	232
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Comme nous l'avons vu précédemment, la prévalence de l'utilisation du compte pour soumettre des documents est plus faible parmi les plus petites entreprises comptant moins de cinq employés (31 %) et comprend environ la moitié des grandes entreprises (de 46 % à 54 %).
- Un quart des employés d'entreprises comptant 100 employés ou plus (26 %) ont utilisé le service pour fermer leur compte de la TPS/TVH, tandis que seulement 6 % des plus petites entreprises et 11 % des entreprises de taille moyenne ont fait de même.
- Les répondants plus jeunes âgés de moins de 35 ans sont plus susceptibles que ceux âgés de 55 ans et plus d'avoir utilisé ce service pour consulter un solde (56 % par rapport à 40 %), pour effectuer un paiement (56 % par rapport à 37 %) ou pour fermer un compte de la TPS/TVH (17 % par rapport à 0 %).

Perspectives qualitatives

On avait l'impression que l'Agence pourrait mieux utiliser Mon dossier d'entreprise, et peut-être en accroître l'utilisation, en envoyant des alertes et des avis sur les échéances de production ou de paiement à venir et en autorisant les paiements directement à partir de leurs comptes. D'autres personnes ont mentionné qu'il serait utile d'avoir un résumé ou un tableau de bord à l'écran d'accueil avec un aperçu des renseignements sur le compte, y compris les échéances, particulièrement pour les fiscalistes. Certains ont également suggéré d'héberger des vidéos tutoriels utiles sur les différents éléments de l'inscription, de la production et du versement des déclarations de la TPS/TVH.

Consultation des pages relatives à l'impôt sur Canada.ca pour y rechercher des renseignements sur l'inscription et la production de déclarations de la TPS/TVH

Près des deux tiers des répondants (64 %) disent avoir consulté des pages relatives à l'impôt sur le site Web Canada.ca précisément pour y chercher des renseignements sur la TPS/TVH.

Les employés des entreprises plus récentes étaient plus susceptibles d'avoir consulté les pages (71 % par rapport à 58 % chez les employés des entreprises plus établies).

Pièce B12. Q50 : Avez-vous déjà consulté les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca pour y chercher des renseignements sur l'inscription et la déclaration de la TPS/TVH?

Base : Tous les répondants.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Oui	64 %	63 %	64 %	71 %	71 % F	58 %
Non	32 %	33 %	31 %	27 %	25 %	38 % E
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	4 %	3 %	5 %	2 %	4 %	4 %
Taille de l'échantillon	677	255	321	101	244	433
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Les administrateurs supérieurs des affaires financières et les contrôleurs (82 %) sont les plus susceptibles d'avoir consulté les pages relatives à l'impôt sur le site Web Canada.ca pour y chercher des renseignements sur l'inscription et la production de la TPS/TVH, surtout comparé à ceux qui s'identifient comme président, premier dirigeant ou propriétaire (60 %), gestionnaire (61 %), ou comptable et commis comptable (64 %).
- Les répondants plus jeunes (de 18 à 34 ans) sont les plus susceptibles d'avoir consulté des pages (76 %), comparativement à 62 % dans le groupe d'âge moyen et à 58 % dans la cohorte la plus âgée.
- La prévalence est également plus élevée chez ceux qui ont un compte de la TPS/TVH (68 % par rapport à 44 % chez ceux qui ne se sont pas inscrits), parmi ceux qui ont un compte Mon dossier d'entreprise de l'Agence (71 % par rapport à 39 % chez ceux qui ne se sont pas inscrits) et ceux qui se souviennent des communications de l'Agence de façon claire (85 %) ou de façon vague (69 %), ce qui se compare à 58 % parmi ceux qui ne s'en souviennent pas.

Facilité de trouver des renseignements liés à la TPS/TVH sur les pages de l'impôt de Canada.ca

Fait encourageant, seulement un quart (24 %) des répondants qui ont visité les pages de l'impôt sur Canada.ca ont eu de la difficulté à trouver des renseignements sur la TPS/TVH. Toutefois, il semble y avoir une marge d'amélioration – une personne sur cinq (21 %) affirme que c'est très facile et la plupart disent que c'est plutôt facile (54 %).

Parmi ceux des entreprises ayant les revenus les plus élevés, seulement 10 % ont dit que cela était difficile, tandis que la même chose a été ressentie chez 26 % et 25 % dans les tranches de revenus inférieures et moyennes, respectivement.

Pièce B13. Q51 : À quel point était-il facile ou difficile de trouver des renseignements liés à la TPS/TVH sur les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca?

Base : Ceux qui ont visité les pages de l'impôt sur Canada.ca.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – entre 250 000 \$ et 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
Très facile	21 %	21 %	20 %	33 %	20 %	22 %
Plutôt facile	54 %	53 %	55 %	58 %	52 %	56 %
Plutôt difficile	22 %	23 % D	24 % D	5 %	24 %	20 %

Très difficile	2 %	3 %	1 %	5 %	3 %	2 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Taille de l'échantillon	442	166	206	70	171	271
Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Il a été plus facile de trouver ces renseignements pour les grandes entreprises, avec quatre répondants sur dix (41 %) dans des entreprises de plus de 500 employées qui ont dit que cela était très facile, comparativement à trois répondants sur dix (31 %) parmi les entreprises de 100 à 499 employés, un quart (24 %) de ceux qui travaillent dans des entreprises de 5 à 99 employés et un sur cinq (19 %) parmi ceux des plus petites entreprises.
- Inversement, il a été plus difficile de trouver ces renseignements pour les petites entreprises comptant moins de cinq employés (29 %) et celles comptant entre 5 et 99 employés (19 %), tandis que parmi ceux des entreprises de 100 à 499 employés, seulement 9 % l'ont trouvé difficile.

Mesure dans laquelle les renseignements liés à la TPS/TVH sur les pages de l'impôt du site Canada.ca répondaient aux besoins en matière d'information

Trois répondants sur dix (30 %) affirment que leurs besoins ont été entièrement satisfaits sur les pages liées à la TPS/TVH sur le site Web Canada.ca, et 55 % ont indiqué que le site répondait à certains de leurs besoins. Les autres répondants affirment que le site Web ne répondait que très peu (12 %) à leurs besoins (25 %).

Il n'y a pas de différences importantes en ce qui concerne les tranches de revenus ou les années en affaires.

Pièce B14. Q52 : Jusqu'à présent, dans quelle mesure diriez-vous que vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin dans les pages du site Web Canada.ca sur l'impôt liées à la TPS/TVH?

Base : Ceux qui ont visité les pages de l'impôt sur Canada.ca.

Colonne du %	Total	Revenus – Moins de 250 000 \$	Revenus – De 250 000 \$ à moins de 6 M\$	Revenus – 6 M\$ ou plus	Nombre d'années en affaires – moins de 5 ans	Nombre d'années en affaires – 5 ans ou plus
J'y ai trouvé tous les renseignements dont j'avais besoin	30 %	29 %	30 %	44 %	26 %	35 %
J'y ai trouvé certains des renseignements dont j'avais besoin	55 %	57 %	55 %	45 %	59 %	51 %
J'y ai trouvé très peu de renseignements répondant à mes besoins	12 %	12 %	14 %	6 %	13 %	12 %
Je n'y ai trouvé aucun renseignement utile	2 %	2 %	1 %	5 %	2 %	1 %
Je ne sais pas ou préfère ne pas répondre	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Taille de l'échantillon	442	166	206	70	171	271

Étiquettes des colonnes	A	B	C	D	E	F
-------------------------	---	---	---	---	---	---

Les autres différences sur le plan démographique comprennent les suivantes :

- Parmi les plus grandes entreprises comptant 500 employés ou plus, 95 % des répondants affirment que leurs besoins en matière d'information ont été satisfaits, comparativement à 83 % chez les entreprises comptant entre 5 et 99 employés, 86 % dans les entreprises de 100 à 499 employés et 88 % des entreprises de moins de cinq employés.
- Les répondants inscrits au service Mon dossier d'entreprise de l'Agence sont plus susceptibles de croire que leurs besoins ont été entièrement satisfaits (33 %, comparativement à 18 % chez ceux qui n'ont pas de compte).
- Parmi ceux qui se souviennent clairement des communications de l'Agence, près de la moitié (46 %) déclarent avoir satisfait à tous leurs besoins en matière de renseignements, ce qui se compare à un quart de ceux qui ont un souvenir vague (26 %) ou aucun souvenir (27 %).
- Parmi les entreprises dirigées par des femmes, 44 % ont indiqué que leurs besoins étaient tous satisfaits, ce qui contraste avec seulement un quart (25 %) de ceux des entreprises dirigées par de nouveaux arrivants.

Conclusions

L'objectif principal de cette recherche était de recueillir des données et de mieux comprendre l'inobservation en matière de TPS/TVH parmi les entreprises canadiennes, dans le but ultime d'aider l'Agence à renforcer l'observation fiscale en matière de la TPS/TVH. À la lumière des recherches antérieures qui indiquaient que l'inobservation en matière de production était plus élevée parmi les entreprises qui sont en activité depuis moins de cinq ans que celles qui sont en activité depuis plus de cinq ans, les résultats ont également été analysés pour ces deux groupes, en utilisant les termes « entreprises nouvelles » et « entreprises plus établies ».

De nombreux représentants d'entreprises sont confiants dans leur capacité à respecter leurs obligations fiscales générales et se sentent bien informés des exigences fiscales de leur entreprise, y compris celles qui sont spécifiquement liées à la TPS/TVH. Toutefois, ils trouvent souvent que le processus de production des déclarations de revenus est stressant et compliqué.

Lorsqu'on examine les nouvelles entreprises, on commence à se faire une idée des niveaux inférieurs de connaissance des obligations fiscales de leur entreprise, d'une confiance plus faible à l'égard de la production de toutes les déclarations de revenus requises et de niveaux de stress plus élevés liés à la production de déclarations de revenus, par rapport à ceux éprouvés par les employés qui travaillent dans des entreprises mieux établies.

Pour se tenir au courant des obligations fiscales, les entreprises se fient souvent aux conseillers fiscaux professionnels, aux publications officielles et aux renseignements fiscaux disponibles sur les sites Web du gouvernement. Il y a une différence marquée entre les sources les plus récentes et les entreprises plus établies, ce qui pourrait aider à orienter les stratégies de communication futures. Plus important encore, les nouvelles entreprises sont moins susceptibles d'avoir recours à des conseillers ou à des consultants professionnels ou d'avoir des équipes des finances ou de la comptabilité internes et sont plus susceptibles de se fier aux médias sociaux, aux forums en ligne et aux communautés en ligne que les collègues des entreprises plus établies. En fait, la recherche qualitative a mis en évidence une demande de l'Agence de fournir une formation d'introduction sous la forme d'un aperçu global des obligations fiscales, des processus et des échéanciers que les nouvelles entreprises sont tenues de suivre au moment d'établir leur entreprise.

En ce qui concerne les obligations liées à la TPS/TVH, la plupart des représentants d'entreprise sont au courant de leurs responsabilités et se sont inscrits à un compte de la TPS/TVH. Malgré cela, certaines entreprises ont omis de produire leurs déclarations de la TPS/TVH au moins une fois, et bon nombre d'entre elles rencontrent des obstacles lors de l'inscription, de la production et du versement de ces déclarations. Les difficultés courantes comprennent la gestion des factures et des reçus, la compréhension des obligations et le traitement des formulaires complexes. Les défis liés au processus de production lui-même comprennent souvent des contraintes de temps, des problèmes de paiement et la navigation dans le système en ligne.

La recherche montre que parmi les nouvelles entreprises, la prévalence de l'inobservation est trois fois plus élevée que parmi les entreprises plus établies. Ils sont également plus susceptibles de signaler des obstacles importants qui empêchent leurs entreprises de percevoir, de verser et de produire des déclarations de la TPS/TVH. Ces défis sont souvent liés à la gestion des tâches administratives, à la navigation dans la complexité des formulaires et des obligations, à la technologie, aux coûts et aux pressions financières, aux ressources humaines et aux contraintes de temps.

Ceux qui ne se sont pas inscrits à un compte de la TPS/TVH disent que cela est principalement attribuable au fait qu'ils ne sont pas tenus de le faire ou qu'ils ne perçoivent pas la TPS/TVH. Une minorité importante admet qu'elle n'est pas certaine des exigences en matière de recouvrement, de production et de versement, ce qui suggère encore une fois qu'il y a place pour plus de communication pour accroître la sensibilisation à l'égard des obligations fiscales et des obligations en matière de TPS/TVH, en particulier.

La recherche démontre également qu'il y a une certaine confusion au sujet des exigences en matière de production dans l'ensemble du Conseil, avec des croyances variées au sujet des seuils de revenus et des besoins en matière d'inscription. Il semble y avoir un manque d'information concernant les obligations et la question de savoir si elles sont les mêmes pour toutes les entreprises canadiennes ou non. Bien que ces constatations soient généralement semblables entre les entreprises plus récentes et les entreprises plus établies, il y avait différents niveaux de connaissances et de compréhension en fonction de la taille de l'entreprise (nombre d'employés) à ce sujet.

En ce qui concerne les interactions avec l'Agence, une partie importante des entreprises ont eu des communications au cours de la dernière année, principalement par l'intermédiaire du courrier, des médias sociaux et des mises à jour du site Web. De nombreuses entreprises ont communiqué avec l'Agence pour obtenir de l'aide, en particulier en ce qui concerne les questions liées à la TPS/TVH, et elles déclarent généralement une grande satisfaction à l'égard de ces interactions, même si l'uniformité des renseignements et la serviabilité varient en fonction du représentant de l'Agence. De plus, un nombre important d'entreprises sont inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence, et les utilisateurs expriment leur satisfaction et l'utilisent fréquemment pour produire des déclarations et vérifier les soldes. La plupart des personnes qui consultent les pages de l'impôt sur le site Web de l'Agence trouvent les renseignements accessibles et utiles, mais on a l'impression que certains renseignements étaient un peu trop arides, didactiques et qu'ils pourraient être améliorés avec un langage clair, des renseignements cliquables et des illustrations/graphiques.

Il convient de noter que les employés des nouvelles entreprises sont plus susceptibles de se souvenir des communications de l'Agence et de signaler une plus grande fréquence de visites des pages sur l'impôt sur le site Web Canada.ca pour rechercher des renseignements sur l'inscription et la production de déclarations de la TPS/TVH.

En conclusion, cette rétroaction a aidé l'Agence à obtenir des renseignements sur la façon dont les entreprises comprennent leurs obligations fiscales liées à la production de la TPS/TVH, a approfondi la compréhension de la raison pour laquelle certains inscrits à la TPS/TVH ne produisent pas de déclarations ou ont de la difficulté à produire des déclarations et a cerné les problèmes ou les défis potentiels qui nuisent à la capacité des entreprises, en particulier celles qui sont en affaires depuis moins de cinq ans, de se conformer à leurs obligations en matière de production de la TPS/TVH.

Aux fins de référence, ce qui suit résume la compilation des améliorations suggérées qui ont été résumées tout au long du rapport.

Améliorations au processus d'inscription

- L'Agence pourrait tenir des réunions d'introduction avec les nouvelles petites entreprises pour passer en revue tout ce qu'elles doivent savoir avant de s'inscrire. Il a également été suggéré d'exiger que les nouvelles petites entreprises suivent un cours d'introduction obligatoire (cela pourrait être une courte vidéo et un test) sur les obligations fiscales (un peu comme la formation obligatoire des employés sur la santé et la sécurité au travail, le harcèlement sexuel et la violence en milieu de travail). En fait, les personnes interrogées ont suggéré que l'Agence devrait offrir une formation et une éducation plus vastes, comme de courtes vidéos expliquant tout ce que les entreprises devraient savoir au sujet de leurs obligations fiscales, du calendrier et des échéances, et de la façon de remplir correctement les différentes facettes du processus.
- Simplifier le processus d'autorisation pour accorder l'accès au compte aux fiscalistes. Tenir à jour une liste approuvée des fiscalistes accrédités ou approuvés par l'Agence qui peuvent être autorisés à consulter les comptes des clients. La liste pourrait également être disponible sur le site Web de l'Agence pour ceux qui cherchent à retenir les services d'un fiscaliste.
- Une fois l'inscription terminée, envoyez un avis des exigences en matière de production avec un calendrier des échéances à venir.

Améliorations apportées au processus de préparation et de production

- Amélioration de l'intégration des systèmes de l'Agence avec les logiciels de comptabilité et de tenue de livres afin de tenir les reçus, les factures et les documents organisés et de simplifier le processus de production.
- Un avis de l'Agence par courriel ou dans Mon dossier d'entreprise pour rappeler aux clients les échéances de production à venir. De plus, les personnes interrogées étaient d'avis que l'Agence pourrait utiliser la même approche pour fournir d'autres conseils utiles (p. ex., « Supposons que vous n'avez pas le flux de trésorerie, il est toujours important de produire une déclaration », « Que se passe-t-il si votre tenue de livres n'est pas en ordre? Vous pouvez vous rattraper le mois prochain »).
- Augmenter la bande passante pour répondre au volume accru sur le site Web de l'Agence (puisque la plupart des processus doivent maintenant être effectués en ligne).
- Créer des vidéos sur la façon de produire des déclarations de la TPS/TVH (p. ex., « C'est à ce moment que vous cliqueriez ici ou là ») pour différents scénarios (p. ex., nouvelles entreprises, entreprises existantes, entreprises de différentes tailles, etc.).
- Fournir des renseignements dans un format cliquable, dans un langage clair et simple, afin d'aider les utilisateurs à comprendre comment produire une déclaration; ce qui est requis dans un champ précis; et où entrer les bons renseignements. Il a été suggéré d'inclure plus d'outils, comme des images et des infographies pour illustrer les directives. Ils ont également suggéré d'avoir un robot conversationnel pour clarifier ce qu'ils lisent ou obtenir d'autres explications.
- Simplifier les formulaires en supprimant les renseignements superflus (p. ex., les questions et les options supplémentaires) et en réduisant le nombre de formulaires, car certains ont tendance à être répétitifs.
- Chronométrer les déclarations de la TPS/TVH avec les déclarations de revenus des sociétés afin qu'il soit plus facile de se souvenir des échéances.
- Être plus indulgent et comprendre les paiements en retard en ce qui concerne les pénalités et les intérêts. Par exemple, l'Agence pourrait collaborer avec les petites entreprises pour établir les modalités des versements d'acomptes provisionnels.

Améliorations apportées au processus de versement

- Permettre le paiement par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise directement à l'Agence.
- Reconnaître toutes les banques et institutions financières.
- Améliorer l'intégration avec les logiciels de comptabilité et de tenue de livres (p. ex., QuickBooks ou Zero) pour configurer le paiement automatique.
- Permettre aux fiscalistes de transférer les paiements dans les comptes appropriés et dans les périodes de paiement appropriées.

Annexe A : Rapport sur la méthodologie quantitative

Méthodologie du sondage

L'approche globale du Earnscliffe Strategy Group pour cette étude consistait à mener un sondage en ligne auprès d'au moins 665 représentants de petites entreprises au Canada à l'aide d'un échantillon de panel en ligne. Une discussion détaillée de l'approche utilisée pour effectuer cette recherche est présentée ci-dessous.

Conception du questionnaire

Le questionnaire de cette étude a été conçu par Earnscliffe en collaboration avec l'Agence et a été fourni à Leger aux fins de distribution. Le sondage a été offert aux répondants en anglais et en français, puis a été mené en fonction de leurs préférences. Toutes les questions étaient obligatoires.

Conception et sélection des échantillons

Le plan d'échantillonnage pour l'étude a été conçu par Earnscliffe en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada, et l'échantillon a été tiré par Leger en fonction des instructions d'Earnscliffe. Les sondages ont été effectués à l'aide du panneau de participation de Leger. La prise d'empreintes numériques a été utilisée pour s'assurer qu'aucun répondant n'a répondu au sondage en ligne plus d'une fois.

Au total, 677 petites entreprises ont été sélectionnées, ce qui reflète la répartition régionale des petites entreprises au Canada, selon les données les plus récentes disponibles de Statistique Canada.

Collecte de données

Le sondage en ligne a été rempli par 677 Canadiens.

Le sondage en ligne a été mené en français et en anglais du 6 au 24 mai 2024 et a pris en moyenne 10 minutes à remplir. Le sondage a été entrepris par Leger à l'aide de son panneau en ligne exclusif.

Pondération

En plus de l'établissement de quotas, les données sont pondérées en fonction des revenus de l'entreprise, de la taille de l'entreprise, des années d'exploitation et de la région afin de refléter la population d'entreprises au Canada, tel qu'il est déclaré par Statistique Canada.

Contrôle de la qualité

Le comité de Leger fait l'objet d'une surveillance active de la qualité au moyen d'un certain nombre d'approches (prise d'empreintes digitales numériques, mesures de la qualité dans le sondage, exigences relatives au remboursement des incitatifs, etc.) afin de s'assurer que les réponses sont seulement recueillies auprès des membres légitimes du comité canadien.

Résultats

Dispositions finales

Au total, 4 088 personnes se sont inscrites au sondage en ligne, dont 677 étaient considérées comme valides et ont répondu au sondage. Le taux de réponse pour ce sondage a été de 2,66 %.

Total du sondage saisi : 4 088

Terminé : 677

Non admissible/rejeté : 1 742

Dépassement du quota : 885

Suspendu/déposé : 784

Non résolu : 21 949

Renvois aux invitations par courriel : 829

Courriels d'invitation qui demeurent sans réponse : 21 120

Non-répondants dans la portée : 0

Le répondant admissible a raccroché avant la fin de l'entrevue : 0

Réponse dans la portée : 694

Sondages terminés, mais déclarés inadmissibles – quotas atteints : 0

Sondages terminés, mais déclarés inadmissibles – autres raisons : 17

Sondages remplis – valide : 677

Taux de réponse = $R/(NR+SR+AR)$: 2,66 %

Non-réponse

Les répondants au sondage en ligne ont été sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires pour participer à des sondages en ligne en se joignant à un groupe de sélection en ligne. La notion de non-réponse est plus complexe que pour les études de probabilité aléatoire qui commencent par un univers d'échantillon qui peut, au moins en théorie, inclure l'ensemble de la population étudiée. Dans de tels cas, la non-réponse peut se produire à un certain nombre de points avant d'être invité à participer à ce sondage en particulier, et encore moins au moment de décider de répondre à une question particulière dans le sondage.

Marge d'erreur

Les répondants au sondage en ligne ont été sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires ou qui se sont inscrits pour participer à des sondages en ligne. Étant donné que l'échantillon est fondé sur les personnes qui se sont initialement autosélectionnées pour participer au panel, aucune estimation de l'erreur d'échantillonnage ne peut être calculée. Les résultats de ces sondages ne peuvent pas être décrits comme pouvant être projetés sur le plan statistique à la population cible. Le traitement ici de l'échantillon non probabiliste est harmonisé avec les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Sondages en ligne.

Annexe B : Rapport sur la méthodologie qualitative

Méthodologie

La phase qualitative comprenait 35 entrevues approfondies, dont 20 avec des représentants de petites entreprises qui gagnent moins de 25 millions de dollars en recettes annuelles et 15 avec des fiscalistes. Les entrevues ont été menées par Teams entre le 31 juillet et le 5 septembre 2024 et ont duré en moyenne de 30 à 40 minutes.

Recrutement

Earnscliffe a collaboré avec l'équipe d'intervention de la qualité pour déterminer les personnes interrogées potentielles. Quality Response comprend les nuances du recrutement qualitatif et l'importance de trouver des répondants qualifiés et intéressés. Leur recrutement est effectué en stricte conformité avec les Normes pour la conduite de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du Canada – Recherche qualitative.

Pour l'échantillon de petites entreprises, nous avons inclus une question dans le sondage initial afin d'évaluer l'intérêt à participer à la recherche qualitative de suivi. Nous avons rédigé des courriels pour faire un suivi auprès de ceux qui ont exprimé leur intérêt en décrivant la nature du projet et en confirmant que l'Agence avait mandaté Earnscliffe pour entreprendre le projet. Cet échantillon avait des quotas stratifiés par langue et par région afin d'assurer une large représentation. Avant d'entreprendre le recrutement qualitatif, nous avons collaboré avec le chargé de projet de l'Agence afin d'établir les spécifications finales pour le recrutement qualitatif en fonction du profil des participants au sondage en général et, plus précisément, des participants volontaires recrutés.

Pour l'échantillon de fiscalistes, les participants ont été sélectionnés à partir d'une combinaison de bases de données prédéterminées de répondants qualifiés appartenant à notre recruteur qualitatif ou de listes d'entreprises de préparation de déclarations de revenus fournies par des sources telles que Dun & Bradstreet ou Data Axle Canada (anciennement connu sous le nom de InfoCanada).

Les participants ont été recrutés au moyen d'un questionnaire de sélection de cinq minutes (inclus à l'annexe D). Le sélectionneur contenait une série de questions de sélection normalisées afin de s'assurer que les participants étaient qualifiés en fonction de leur profession, de la taille de leur entreprise, de leurs années d'exploitation et de leur lieu de résidence, en veillant à ce qu'une bonne combinaison d'autres microgrammes soit la meilleure possible.

Les entrevues ont été prévues à un moment qui convenait à la personne interrogée et au modérateur. Des appels de rappel ont été effectués avant de confirmer l'intention des personnes interrogées d'y assister et ont été reportés, au besoin. Tous ont reçu une rétribution en espèces à la fin de l'entrevue (300 \$ pour les participants à l'entrevue).

Intervieweurs

Nous nous sommes appuyés sur trois intervieweurs qualifiés pour nous assurer que nous pouvions répondre aux préférences et aux horaires des personnes interrogées.

Selon notre expérience, il est utile d'avoir recours à plusieurs intervieweurs (dans les limites du raisonnable), car cela permet de s'assurer qu'aucun modérateur n'élabore rapidement des conclusions. Les intervieweurs fournissent chacun un compte rendu de leurs entrevues, y compris la fonctionnalité du guide de discussion, ainsi que tout problème lié au recrutement, à la participation ou à la technologie. Ensemble, ils discutent des constatations de façon continue afin de permettre d'approfondir les secteurs qui nécessitent une enquête plus approfondie dans les groupes subséquents, et avant que les résultats finaux soient présentés.

Une note sur l’interprétation des résultats de la recherche qualitative

Il est important de noter, lors de la lecture des constatations qualitatives, que la recherche qualitative est une forme de recherche scientifique, sociale, politique et sur l’opinion publique. La recherche sur les groupes de discussion ou les entrevues sont conçu pour obtenir l’ensemble des idées, des attitudes, des expériences et des opinions d’un échantillon sélectionné de participants sur un sujet défini. En raison du petit nombre de personnes impliquées, on ne peut s’attendre à ce que les participants soient parfaitement représentatifs dans un sens statistique de la population plus importante à partir de laquelle ils sont tirés et les constatations ne peuvent pas être généralisées de façon fiable au-delà de leur nombre.

Glossaire

Voici un glossaire des termes utilisés tout au long du rapport pour communiquer les constatations qualitatives. Ces phrases sont utilisées lorsque des groupes de participants ont un point de vue précis. À moins d’indication contraire, cela ne devrait pas être considéré comme signifiant que le reste des participants étaient en désaccord avec le point. Au lieu de cela, les autres n’ont pas formulé de commentaires ou n’ont pas eu une forte opinion sur la question.

Glossaire des termes qualitatifs

Généralisation	Interprétation
Peu	Le terme « peu » est utilisé lorsque moins de 10 % des participants ont répondu avec des réponses semblables.
Plusieurs	Le terme « plusieurs » est utilisé lorsque moins de 20 % des participants ont répondu avec des réponses semblables.
Certains	Le terme « certains » lorsque plus de 20 %, mais beaucoup moins de 50 % des participants ont des réponses semblables.
Nombreux	Le terme « nombreux » est utilisé lorsque près de 50 % des participants ont répondu avec des réponses semblables.
Majorité	Le terme « majorité » est utilisé lorsque plus de 50 %, mais moins de 75 % des participants ont répondu avec des réponses semblables.
La plupart	Le terme « la plupart » lorsque plus de 75 % des participants ont répondu avec des réponses semblables.
Vaste majorité	Le terme « vaste majorité » est utilisé lorsque presque tous les participants ont répondu avec des réponses semblables, mais que plusieurs avaient des points de vue différents.
Unanimité/presque tous	Les termes « unanimité » et « presque tous » sont utilisés lorsque tous les participants ont donné des réponses semblables ou lorsque la grande majorité des participants ont donné des réponses semblables et que les quelques participants ont refusé de commenter le sujet en question.

Annexe C : Questionnaire de sondage

Questionnaire en ligne

Étude sur la conformité à la TPS/TVH de l'Agence du revenu du Canada (ARC)

Notes de programmation :

Les titres des sections ne doivent pas s'afficher à l'écran pour les répondants.

N'affichez pas à l'écran les numéros des questions pour les répondants.

Incluez une barre de progression.

Toutes les questions sont obligatoires, mais comprennent une option « Je ne sais pas » ou « Je préfère ne pas répondre ».

Page d'introduction

Renseignements généraux

Cette recherche est menée par Earncliffe Stratégies, une entreprise canadienne de recherche sur l'opinion publique, au nom de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

L'ARC s'est engagée à aider les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales. Elle le fait au moyen d'une combinaison d'activités d'éducation et d'observation. Le but de ce sondage en ligne est d'obtenir des commentaires sincères et honnêtes de la part des Canadiennes et Canadiens, afin de fournir à l'ARC une meilleure compréhension des renseignements et des ressources dont les entreprises ont besoin pour respecter leurs obligations de production de déclarations de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH).

En quoi consiste ce sondage en ligne?

- Nous vous demandons, au moyen d'un sondage en ligne, de nous faire part de vos opinions et de vos expériences en ce qui a trait à la déclaration de la TPS/TVH.
- Nous prévoyons qu'il vous faudra 10 minutes pour remplir le sondage.
- Votre participation au sondage est entièrement volontaire et vos réponses demeureront confidentielles.
- Votre décision de participer ou non à ce sondage n'aura aucune conséquence sur vos relations avec le gouvernement du Canada.

Ce sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC), afin de vous permettre d'en vérifier la légitimité. Si vous souhaitez en savoir plus sur cette recherche, consultez le [site Web du CRIC](#). Si vous souhaitez vérifier la légitimité de cette recherche, utilisez le code 20240402-LE451 pour ce projet.

Vous pouvez également vérifier la légitimité de la recherche en vérifiant la liste actuelle des projets de recherche sur l'opinion publique de l'ARC sur son site Web en [anglais](#) ou en [français](#).

Qu'en est-il de vos renseignements personnels?

- Les renseignements personnels que vous fournissez à l'ARC sont régis conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et sont recueillis en vertu de l'article 14.2 des Normes pour la conduite de la recherche sur l'opinion publique du gouvernement du

Canada – Recherche qualitative. Nous recueillons seulement les renseignements dont nous avons besoin pour mener le projet de recherche.

- b) **Objectif de la collecte** : nous avons besoin de renseignements personnels comme vos renseignements démographiques, afin de mieux comprendre le sujet de la recherche. Toutefois, vos réponses sont toujours combinées avec les réponses des autres pour l’analyse et l’établissement de rapports. Aucune tentative ne sera faite pour vous identifier en fonction des renseignements fournis.
- c) **Pour obtenir plus de renseignements** : cette collecte de renseignements personnels est décrite dans le fichier de renseignements personnels ordinaire [POU 914 – Communications publiques](#) dans Info Source, accessible en ligne à l’adresse [infosource.gc.ca](#).
- d) **Vos droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels** : en plus de protéger vos renseignements personnels, la Loi vous donne le droit d’accéder à vos renseignements personnels et de demander que ceux-ci soient corrigés. Vous avez aussi le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous estimez que vos renseignements personnels n’ont pas été bien gérés.

Que se passera-t-il à la suite du sondage en ligne?

Le rapport final, rédigé par Earncliffe Stratégies, sera mis à la disposition du public sur le site de Bibliothèque et Archives Canada ([bac-lac.gc.ca](#)).

Si vous avez des questions au sujet du sondage ou si vous avez besoin d’un autre format afin de participer à cette recherche, vous pouvez communiquer avec Earncliffe Stratégies par courriel à research@earncliffe.ca.

Votre aide est grandement appréciée, et nous avons hâte de recevoir vos commentaires.
Continuer

Section 1 – Évaluation initiale

1. Dans le cadre de vos principales responsabilités professionnelles, prenez-vous les décisions sur les questions suivantes ou contribuez-vous directement à ces prises de décisions? Sélectionnez toutes les réponses qui s’appliquent à vous. [réponses multiples]

Questions liées à l’impôt sur le revenu	1
Retenues sur la paie	2
Préparation des déclarations de la TPS/TVH	3
Autres questions liées à la TPS/TVH	4
Comptabilité	5
Aucune de ces réponses [remerciez le répondant et mettez fin à l’appel]	6
Je préfère ne pas répondre [remerciez le répondant et mettez fin à l’appel]	99

2. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre poste dans l’entreprise?

Président, PDG ou propriétaire	1
Directeur financier / contrôleur	2
Comptable	3
Gestionnaire ou agent de la paie	4
Gestionnaire	5
Commis comptable	6
Agent financier	7
Un autre poste [remerciez le répondant et mettez fin à l’appel]	8

Je préfère ne pas répondre [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel] 99

3. Quel est le revenu annuel approximatif de votre entreprise?

Moins de 30 000 dollars	1
De 30 000 dollars à moins de 100 000 dollars	2
De 100 000 dollars à moins de 250 000 dollars	3
De 250 000 dollars à moins de 500 000 dollars	4
De 500 000 dollars à moins de 1,5 million de dollars	5
1,5 million de dollars à moins de 6 millions de dollars	6
De 6 millions de dollars à moins de 10 millions de dollars	7
De 10 millions de dollars à moins de 60 millions de dollars [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]	8
60 millions de dollars ou plus [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]	9
Je préfère ne pas répondre [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]	99

4. Combien d'employés travaillent pour votre entreprise au Canada, y compris vous-même? Cela comprend le personnel salarié à temps plein, à temps partiel et saisonnier, mais ne comprend pas le personnel contractuel ni les sous-traitants.

1 à 4 employés	1
5 à 99 employés	2
100 à 499 employés	3
Plus de 500 employés	4
Je préfère ne pas répondre [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]	99

5. Depuis combien de temps votre entreprise existe-t-elle?

Moins d'un an	1
1 à 2 ans	2
3 à 4 ans	3
5 à 10 ans	4
Plus de 10 ans	5
Je préfère ne pas répondre [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]	99

6. Quel énoncé décrit le mieux votre type d'entreprise?

Une entreprise à propriétaire unique	1
Une société en nom collectif	2
Une société à responsabilité limitée	3
Une fiducie	4
Un organisme de bienfaisance enregistré	5
Un organisme sans but lucratif	6
Une coopérative	7
Une entreprise constituée en société	8
Je préfère ne pas répondre [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]	99

7. Dans quels provinces ou territoires votre entreprise est-elle physiquement située?
[réponses multiples]

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3

Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13
À l'extérieur du Canada	14
Je préfère ne pas répondre [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]	99

8. Dans quels provinces ou territoires votre entreprise exerce-t-elle ses activités? [réponse multiple]

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouveau-Brunswick	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-Britannique	10
Yukon	11
Nunavut	12
Territoires du Nord-Ouest	13
À l'extérieur du Canada	14
Je préfère ne pas répondre [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]	99

[Si « à l'extérieur du Canada » SEULEMENT pour les questions 7 et 8, mettez fin à l'appel]

Section 2 : Connaissance, compréhension et expérience de la perception, de la production et du versement de la TPS/TVH

9. Dans l'ensemble, dans quelle mesure connaissez-vous les obligations fiscales de votre entreprise?

Je les connais très bien	1
Je les connais un peu	2
Je ne les connais pas très bien	3
Je ne les connais pas du tout	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

10. Dans quelle mesure êtes-vous convaincu que votre entreprise produit toujours toutes les déclarations qu'elle doit produire?

Très convaincu	1
Plutôt convaincu	2

Pas très convaincu	3
Pas du tout convaincu	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

11. À part l'aspect financier, dans quelle mesure trouvez-vous stressant le processus de production de toutes les déclarations que votre entreprise doit produire?

Très stressant	1
Plutôt stressant	2
Pas très stressant	3
Pas du tout stressant	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

12. Dans quelle mesure trouvez-vous compliqué le processus de production de toutes les déclarations de revenus que votre entreprise doit produire?

Très compliqué	1
Plutôt compliqué	2
Pas très compliqué	3
Pas compliqué du tout	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

13. Quelles sources utilisez-vous au besoin pour vous tenir au courant des changements apportés aux obligations fiscales de votre entreprise?

Publications de l'ARC	1
Pages relatives à l'impôt du site Web Canada.ca	2
Sites Web sur l'impôt autres que Canada.ca	3
Plateformes de médias sociaux	4
Forums et communautés en ligne	5
Équipes internes des finances ou de la comptabilité	6
Conseillers professionnels en impôts ou consultants	7
Autres (préciser) [zone de texte ouverte]	8
Aucune	9
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

14. Votre entreprise utilise-t-elle ou embauche-t-elle un fiscaliste externe pour préparer ou produire ses déclarations?

Oui, toujours	1
Oui, parfois	2
Non, nos déclarations sont toujours préparées ou produites à l'interne	3
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

15. Dans quelle mesure connaissez-vous les obligations fiscales de votre entreprise en ce qui a trait à l'inscription, à la production et au versement de la TPS/TVH?

Je les connais très bien	1
Je les connais un peu	2
Je ne les connais pas très bien	3
Je ne les connais pas du tout	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

16. Votre entreprise est-elle inscrite à un compte de TPS/TVH?

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

17. [Si vous êtes inscrit à un compte de la TPS/TVH] À votre connaissance, depuis combien de temps votre entreprise est-elle inscrite à un compte de TPS/TVH?

Au cours de la dernière année	1
1 à 2 ans	2
3 à 4 ans	3
5 ans ou plus	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

18. [Si vous êtes inscrit à un compte de la TPS/TVH] Depuis son inscription à un compte de la TPS/TVH, y a-t-il une ou des période(s) où votre entreprise n'a pas produit sa déclaration de la TPS/TVH?

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

19. [Si oui] Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre entreprise n'a pas produit sa déclaration de la TPS/TVH à chaque période depuis que votre entreprise est inscrite à un compte de TPS/TVH?

[zone de texte ouverte]

Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99
---	----

[Si vous êtes inscrit à un compte de la TPS/TVH] Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? **[RANDOMISER]**

20. Des obstacles importants empêchent mon entreprise de percevoir la TPS/TVH

21. Des obstacles importants qui empêchent mon entreprise de produire sa déclaration de la TPS/TVH

22. Des obstacles importants empêchent mon entreprise de verser (ou de payer) la TPS/TVH

23. Mon entreprise a tendance à produire sa déclaration de la TPS/TVH à la date limite

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Pas du tout d'accord	4
Sans objet	5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

24. [Si vous êtes inscrit à un compte de la TPS/TVH] S'il y en a, lesquels des défis ou obstacles suivants votre entreprise a-t-elle rencontrés lors de la **production** de sa déclaration de la TPS/TVH? **[RANDOMISER]**

Des problèmes d'accès (par exemple, technologie, Internet)	1
Rassembler toutes les factures ou tous les reçus nécessaires	2
La complexité des formulaires et des documents fiscaux	3
Se tenir au courant des changements apportés aux obligations	4

Comprendre la complexité des obligations fiscales	5
Le manque de temps	6
Le manque de ressources	7
Les coûts et les contraintes financières	8
Se souvenir des dates limites de production de la TPS/TVH de mon entreprise	9
Autres (préciser) [zone de texte ouverte]	10
Aucun défi ou obstacle [exclusif]	11
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

25. [Si vous êtes inscrit à un compte de la TPS/TVH] S'il y en a, lesquels des défis ou obstacles suivants votre entreprise a-t-elle rencontrés lors de la **préparation** de sa déclaration de la TPS/TVH? **[RANDOMISER]**

Problèmes d'accès (par exemple, technologie, Internet)	1
Difficultés à naviguer dans le système de production en ligne	2
Manque de temps	3
Oubli	4
Ressources inadéquates	5
Défis liés au paiement de l'impôt dû	6
Autres (préciser) [zone de texte ouverte]	7
Aucun défi ou obstacle [exclusif]	8
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

26. [Si vous êtes inscrit à un compte de la TPS/TVH] À quelle fréquence votre entreprise produit-elle sa déclaration de la TPS/TVH?

Mensuelle	1
Trimestrielle	2
Annuelle	3
Aucune fréquence régulière	4
Sans objet	5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

27. [Si vous êtes inscrit à un compte de la TPS/TVH] À quelle fréquence votre entreprise verse-t-elle son paiement de la TPS/TVH?

Mensuelle	1
Trimestrielle	2
Annuelle	3
Aucune fréquence régulière	4
Sans objet	5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

28. [Si vous n'êtes pas inscrit à un compte de la TPS/TVH] Parmi les raisons suivantes, quelles sont les raisons pour lesquelles votre entreprise ne s'est pas inscrite à un compte de la TPS/TVH? **[RANDOMISER]**

N'est pas tenu de le faire [question d'ancrage]	1
Ne connais pas les exigences relatives à la perception, à la production et au versement de la TPS/TVH	2
N'a pas pu trouver les renseignements nécessaires pour le faire	3

L’entreprise éprouve des difficultés financières ou est incapable de respecter ses engagements financiers	4
Ne perçoit pas la TPS/TVH	5
Cela semble trop complexe	6
N’a pas le temps	7
Autre [préciser]	77
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

29. [S’il n’est pas nécessaire de s’inscrire à un compte de la TPS/TVH] Vous avez indiqué que votre entreprise n’avait pas à s’inscrire à un compte de la TPS/TVH. Si vous le savez, dans quelles conditions précises votre entreprise devra-t-elle le faire?

[zone de texte ouverte]	
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

La section suivante contient un ensemble d’énoncés sur la production d’une déclaration de la TPS/TVH. Pour aider l’ARC à combler les lacunes dans l’éducation des utilisateurs, veuillez nous indiquer si vous êtes familier avec chacun des énoncés suivants. Si vous n’êtes pas certain, veuillez sélectionner cette réponse. **[RANDOMISER]**

30. Seules les entreprises qui répondent à certains critères doivent produire une déclaration de la TPS/TVH.

31. Toutes les entreprises au Canada doivent s’inscrire à un compte de la TPS/TVH.

32. Même après s’être inscrite à un compte de TPS/TVH, une entreprise pourrait ne pas avoir à produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année.

33. Une fois qu’une entreprise a déjà gagné 30 000 \$ en une seule année, elle doit produire une déclaration de la TPS/TVH chaque année par la suite, peu importe le montant des revenus qu’elle gagne.

Vrai	1
Faux	2
Incertain	8
Je préfère ne pas répondre	9

Section 3 : Expérience avec l’ARC

34. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vu, lu ou entendu des messages ou des communications de l’ARC qui, selon vous, s’appliquaient à votre entreprise?

Oui, je m’en souviens bien	1
Oui, je m’en souviens vaguement	2
Non	3
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

35. [Si vous vous en souvenez bien] Où avez-vous vu, lu ou entendu ce message de l’ARC? Sélectionnez toutes les réponses qui s’appliquent. **[RANDOMISER]**

Une lettre de l’ARC	1
Une page Web relative à l’impôt sur Canada.ca	2
Une publicité en ligne	3
Une publicité à la radio ou à la télévision	4
Un compte de l’ARC sur les médias sociaux	5

Indirectement, par l'intermédiaire d'un compte, d'un ami ou d'un membre de la famille	6
Autre [question d'ancrage]	7
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

36. À part pour produire une déclaration, de quelle façon avez-vous communiqué avec l'ARC au nom de votre entreprise au cours des 12 derniers mois? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. **[RANDOMISER]**

En ligne, y compris par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise	1
Par téléphone	2
Par télécopieur	3
Par la poste	4
En personne	5
Autre	6
Je n'ai pas communiqué avec l'ARC au cours des 12 derniers mois	7
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

37. [Si vous avez communiqué avec l'ARC] Pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'ARC? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent. **[RANDOMISER]**

Renseignements sur la TPS/TVH (perception, déclaration et versement)	1
Déclaration de revenus des entreprises ou des professionnels	2
Taxes d'accise, droits et prélèvements	3
Retenues sur la paie	4
Inscription au numéro d'entreprise	5
Organismes de bienfaisance et dons	6
Impôt des sociétés	7
Aide fiscale gratuite	8
Déclaration de revenus des fiducies	9
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

[Si vous avez communiqué avec l'ARC pour la TPS/TVH] Vous avez indiqué que vous avez communiqué avec l'ARC pour des raisons liées à la TPS/TVH. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants concernant cette expérience? **[RANDOMISER]**

- 38. Les renseignements que j'ai reçus étaient complets.
- 39. Les renseignements que j'ai reçus étaient clairs.
- 40. Le temps nécessaire pour obtenir les renseignements dont j'avais besoin était raisonnable.
- 41. J'étais satisfait de l'expérience.
- 42. J'ai obtenu des réponses à toutes mes questions.
- 43. Je n'ai pas eu besoin de chercher d'autres ressources liées à la TPS/TVH après avoir communiqué avec l'ARC.

Tout à fait d'accord	1
Plutôt d'accord	2
Plutôt en désaccord	3
Pas du tout d'accord	4
Sans objet	5
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

44. Si l'ARC devait communiquer avec votre entreprise, de quelle façon devrait-elle s'y prendre? [réponse unique; randomiser]
- | | |
|---|----|
| Téléphone | 1 |
| Courrier ordinaire | 2 |
| Courriel par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise de l'ARC | 3 |
| Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre | 99 |
45. Votre entreprise est-elle inscrite au service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'ARC?
- | | |
|---|----|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre | 99 |
46. [Si votre entreprise n'est pas inscrite à Mon dossier d'entreprise de l'ARC] Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre entreprise ne s'est pas inscrite à Mon dossier d'entreprise de l'ARC? [randomiser; réponse multiple]
- | | |
|---|----|
| Habitude (utilisation d'autres méthodes pour gérer les affaires fiscales et les renseignements de l'entreprise) | 1 |
| Trop compliqué de s'inscrire | 2 |
| Trop occupé pour s'inscrire | 3 |
| À l'aise avec une différente façon de faire | 4 |
| Préfère téléphoner à l'ARC | 5 |
| Pas à l'aise avec la technologie | 6 |
| Problèmes d'accès (y compris la mémorisation et la récupération du mot de passe) | 7 |
| Préoccupations concernant la sécurité | 8 |
| Autre | 9 |
| Aucune raison particulière | 10 |
| Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre | 99 |
47. [Si vous êtes inscrit à Mon dossier d'entreprise de l'ARC] Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'ARC?
- | | |
|---|----|
| Très satisfait | 1 |
| Plutôt satisfait | 2 |
| Plutôt insatisfait | 3 |
| Très insatisfait | 4 |
| Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre | 99 |
48. [Si vous êtes inscrit à Mon dossier d'entreprise de l'ARC] Avez-vous déjà utilisé Mon dossier d'entreprise de l'ARC pour accéder aux renseignements sur la TPS/TVH ou soumettre des documents?
- | | |
|---|----|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre | 99 |
49. [Si vous avez utilisé Mon dossier d'entreprise pour accéder aux renseignements sur la TPS/TVH] Lequel des services suivants dans Mon dossier d'entreprise avez-vous utilisé

pour votre compte de la TPS/TVH? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.
[RANDOMISER]

Voir le solde	1
Produire une déclaration	2
Faire un paiement	3
Faire un choix	4
Service de demandes de renseignements	5
Soumettre des documents	6
Fermer un compte de TPS/TVH	7
Autre	97
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

50. Avez-vous déjà consulté les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca pour y chercher des renseignements sur l'inscription et la déclaration de la TPS/TVH?

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

51. [Si vous avez visité les pages relatives à la TPS/TVH] À quel point était-il facile ou difficile de trouver des renseignements liés à la TPS/TVH sur les pages relatives à l'impôt sur Canada.ca?

Très facile	1
Plutôt facile	2
Plutôt difficile	3
Très difficile	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

52. [Si vous avez visité les pages relatives à la TPS/TVH] Jusqu'à présent, dans quelle mesure diriez-vous que vous avez trouvé les renseignements dont vous aviez besoin dans les pages du site Web Canada.ca sur l'impôt liées à la TPS/TVH?

J'y ai trouvé tous les renseignements dont j'avais besoin	1
J'y ai trouvé certains des renseignements dont j'avais besoin	2
J'y ai trouvé très peu de renseignements répondant à mes besoins	3
Je n'y ai trouvé aucun renseignement utile	4
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

Section 4 : Données démographiques et micrographiques

Les dernières questions qui suivent seront utilisées à des fins statistiques seulement. Nous vous garantissons que toutes vos réponses à ce sondage demeureront strictement anonymes et confidentielles.

53. À quel genre vous identifiez-vous?

Femme	1
Homme	2
Autre identité de genre [préciser]	3
Préfère ne pas répondre	99

54. De quel groupe d'âge faites-vous partie, parmi les suivants?

18 à 34 ans	1
35 à 54 ans	2
55 à 64 ans	3
65 ans ou plus	4
Préfère ne pas répondre	99

55. Dans la liste des descripteurs ci-dessous, veuillez indiquer ceux qui s'appliquent à votre entreprise. Veuillez sélectionner tous ceux qui s'appliquent. [choix multiples]

Une entreprise établie qui cherche à accéder à de nouveaux marchés	1
Une entreprise établie qui cherche à innover	2
Une entreprise dirigée par des femmes	3
Une entreprise dirigée par un nouvel arrivant ou un immigrant au Canada	4
Une entreprise en démarrage	5
Une entreprise dans le domaine des sciences, des technologies, de l'ingénierie ou des mathématiques (STIM)	6
Une entreprise qui aspire à se développer	7
Une entreprise dirigée par des Autochtones	8
Toutes [choix unique]	9
Aucune d'entre elles [choix unique]	10
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre	99

56. Dans quelle industrie ou dans quel secteur votre entreprise mène-t-elle ses activités? Si vous êtes actif dans plus d'un secteur, veuillez indiquer le principal secteur d'activité.

Hébergement et restauration	1
Administration et soutien	2
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	3
Arts, spectacles et loisirs	4
Construction	5
Services d'enseignement	6
Finances et assurances	7
Soins de santé et assistance sociale	8
Gestion de sociétés et d'entreprises	9
Fabrication	10
Extraction minière, pétrolière et gazière	11
Services professionnels, scientifiques et techniques	12
Administration publique	13
Services immobiliers et services de location et de location à bail	14
Organisme de bienfaisance enregistré	15
Commerce de détail	16
Transport et entreposage	17
Services publics	18
Services de gestion des déchets et services d'assainissement	19
Commerce de gros	20
Industrie de l'information et industrie culturelle	21
Autre secteur : veuillez préciser votre secteur d'activité [zone de texte ouverte]	22
Je préfère ne pas répondre	99

57. Êtes-vous Autochtone (c'est-à-dire membre d'une Première Nation, Métis ou Inuit)? Les membres d'une Première Nation comprennent les Indiens inscrits et les Indiens non-inscrits.

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	99

58. Est-ce que vous vous identifiez comme une personne en situation de handicap? Une personne en situation de handicap est une personne qui a une déficience à long terme ou récurrente (touchant la vision, l'ouïe, la mobilité, la souplesse, la dextérité, la douleur, l'apprentissage, le développement, la mémoire ou la santé mentale) qui limite ses activités quotidiennes à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile (tout comme à l'école, au travail ou dans la communauté en général).

Oui	1
Non	2
Préfère ne pas répondre	99

[Pour les sondages-test seulement : ajoutez les questions A à J]

- A. Avez-vous trouvé un aspect de ce sondage difficile à comprendre? O/N
- B. [Si A = oui] Veuillez décrire ce que vous avez trouvé difficile à comprendre.
- C. Avez-vous trouvé que la formulation de certaines questions de ce sondage a fait en sorte qu'il était impossible de fournir votre réponse?
O/N
- D. [Si C = oui] Veuillez décrire ce qui pose problème avec la formulation de la question.
- E. Avez-vous eu des difficultés liées à la langue? O/N
- F. [Si E = oui] Veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées avec la langue.
- G. Selon vous, êtes-ce que certains termes ont prêté à confusion? O/N
- H. [Si G = oui] Veuillez décrire les termes que vous avez trouvés difficiles à comprendre.
- I. Au cours de ce sondage, avez-vous rencontré d'autres problèmes dont vous aimeriez nous faire part? O/N
- J. [Si I = oui] Quels sont ces problèmes?

Voilà qui met fin à ce sondage. Merci de votre participation!

Si le sondage vous donne envie de parler à quelqu'un de ce sujet, allez à canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/coordonnees pour trouver quelqu'un dans votre province.

Annexe D : Questionnaire de recrutement

Questionnaire de recrutement Petites entreprises et fiscalistes

Résumé de l'entrevue approfondie

- 35 entrevues au total
 - 20 petites entreprises : moins de 25 M\$ en revenus annuels; les propriétaires ou leur personnel qui traitent des questions fiscales
 - 15 fiscalistes : préparent des déclarations de la TPS/TVH pour plus d'une entreprise

Groupe	Public	Région	Durée
Du 25 juin 2024 au 9 août 2024			
Les entrevues durent jusqu'à 20 minutes. Prévoyez des intervalles de 30 minutes.			

Hello/Bonjour, c'est _____ qui appelle au nom d'Earnscliffe Strategies, une entreprise nationale de recherche sur l'opinion publique. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? [Si anglais, continuez en anglais ou organisez un rappel avec un intervieweur anglais :We will call you back to conduct this research interview in English. Thank you. Goodbye.]

Nous communiquons avec vous aujourd'hui pour vous inviter à nous faire part de vos commentaires, individuellement, sur des questions liées à la production de déclarations de revenus des entreprises, y compris la production et le versement de la TPS/TVH. Earnscliffe mènera ces entrevues au nom du gouvernement du Canada, plus précisément de l'Agence du revenu du Canada. L'entrevue durera de 15 à 20 minutes et les participants recevront une rétribution de 300 \$ pour leur temps.

Votre participation est volontaire et entièrement confidentielle. Votre décision de participer ou non à ce sondage n'aura aucune conséquence sur votre relation avec le gouvernement du Canada ou l'Agence du revenu du Canada. Nous souhaitons connaître vos opinions, aucune tentative ne sera faite pour vous vendre quoi que ce soit ou changer votre point de vue. Toutes les opinions demeureront confidentielles et serviront uniquement aux fins de recherche, conformément aux lois visant la confidentialité de vos renseignements personnels. Tous les points de vue seront regroupés afin de s'assurer qu'aucune personne en particulier ne peut être identifiée dans les rapports pour cette recherche. Avant de vous inviter, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer d'avoir un échantillon varié de personnes. Cela durera environ 10 minutes. Puis-je vous poser quelques questions?

Oui [continuez]

Non [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]

Texte de surveillance :

[lire ceci à tous les répondants :] « Cet appel peut être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité et d'évaluation. »

[explications supplémentaires, au besoin] :

Pour m'assurer que je (l'intervieweur) lis les questions correctement et que je recueille vos réponses avec exactitude;

Pour évaluer mon travail (l'intervieweur) aux fins d'évaluation du rendement;

Pour s'assurer que le questionnaire est exact (c'est-à-dire l'évaluation de la programmation et de la méthodologie, nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de recherche de nos clients, un peu comme des essais préalables).

Si l'appel fait l'objet d'un enregistrement audio, c'est seulement aux fins d'écoute pour l'intervieweur pour une évaluation du rendement immédiatement après l'entrevue, ou pour être utilisé par le gestionnaire de projet pour évaluer le questionnaire s'il n'est pas disponible au moment de l'entrevue. Tous les enregistrements audio sont détruits après l'évaluation.

1. Pouvez-vous me donner votre titre de poste?

Président, premier dirigeant ou propriétaire	1	
Administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur	2	
Comptable	3	
Gestionnaire/agent de la paie	4	
Gestionnaire	5	
Commis comptable	6	
Agent financier	7	
Préparateur de déclarations de revenus/fiscaliste/déclarant	8	
Aucune de ces réponses	9	[remerciez le
répondant et mettez fin à l'appel]		

1b. Pour quel type d'entreprise travaillez-vous ?

[fin ouverte; signaler les organisations de préparateurs/praticiens/déclarants de déclarations de revenus, de comptables ou de teneurs de livres ; sinon, continuez en tant que petite entreprise]

2. Dans le cadre de vos principales responsabilités professionnelles, prenez-vous les décisions sur les questions suivantes ou contribuez-vous directement à ces prises de décisions?

Questions liées à l'impôt sur le revenu	1	
Retenues sur la paie	2	
Préparation des déclarations de la TPS/TVH	3	
Autres questions liées à la TPS/TVH	4	
Tenue de livres	5	
Aucune de ces réponses	6	[remerciez le répondant et
mettez fin à l'appel]		

3. [demandez si le comptable, le commis comptable ou le préparateur de déclarations de revenus/fiscaliste/déclarant est responsable de la préparation des déclarations de la TPS/TVH] Pour environ combien d'entreprises préparez-vous des déclarations de la TPS/TVH chaque année?

Une seule (à l'interne)	1	
2-10	2	
11 à 20	3	
Plus de 20	4	
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	99	[remerciez le répondant et
mettez fin à l'appel]		

[recrutez à titre de « fiscaliste », s'il s'agit d'un comptable, d'un commis comptable ou d'un préparateur de déclarations de revenus, d'un fiscaliste ou d'un déclarant; responsable de la préparation des déclarations de la TPS/TVH; prépare les déclarations pour plus d'une entreprise]

[si ce n'est pas un « fiscaliste », recrutez pour les petites entreprises]

4. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous? [assurez un bon mélange de participants]

Terre-Neuve-et-Labrador	1
Nouvelle-Écosse	2
Nouveau-Brunswick	3
Île-du-Prince-Édouard	4
Québec	5
Ontario	6
Manitoba	7
Saskatchewan	8
Alberta	9
Colombie-britannique	10
Nunavut	11
Territoires du Nord-Ouest	12
Yukon	13

[s'il s'agit d'un fiscaliste, passez à la question 12]

5. Quel est le revenu annuel approximatif de votre entreprise? [assurez un bon mélange.]

Moins de 30 000 dollars	1	[Max. 5-6]
De 30 000 dollars à moins de 100 000 dollars	2	
De 100 000 dollars à moins de 250 000 dollars	3	
De 250 000 dollars à moins de 500 000 dollars	4	
De 500 000 dollars à moins de 1,5 million de dollars	5	
1,5 million de dollars à moins de 6 millions de dollars	6	
De 6 à 10 millions de dollars	7	
De 10 à 25 millions de dollars	8	
25 millions de dollars ou plus	9	[remerciez le
répondant et mettez fin à l'appel]		
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	99	[remerciez le
répondant et mettez fin à l'appel]		

6. Combien d'employés travaillent pour votre entreprise au Canada, y compris vous-même? Cela comprend le personnel à temps plein, à temps partiel et saisonnier sur la liste de paie, mais ne comprend pas le personnel contractuel ou le travail en sous-traitance. [assurez un bon mélange]

De 1 à 4	1
De 5 à 99	2
De 100 à 499	3
Plus de 500	4

Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre 99 [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]

7. Depuis combien de temps votre entreprise existe-t-elle? [assurez un bon mélange.]

Moins d'un an	1	
1 ou 2 ans	2	
3 à 4 ans	3	
5 à 10 ans	4	
Plus de 10 ans	5	[Max. 5-6]
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre à l'appel]	99	[remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]

8. Quel énoncé décrit le mieux votre type d'entreprise? [assurez un bon mélange du mieux possible]

Une entreprise à propriétaire unique	1	
Une société en nom collectif	2	
Une société à responsabilité limitée	3	
Une fiducie	4	
Un organisme de bienfaisance enregistré	5	
Un organisme sans but lucratif	6	
Une coopérative	7	
Une entreprise constituée en société	8	
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre à l'appel]	99	[remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]

9. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux l'industrie ou le secteur dans lequel votre entreprise exerce ses activités? Si vous êtes actif dans plus d'un secteur, veuillez indiquer le principal secteur. [Ne lisez pas la liste. Acceptez une seule réponse. Confirmez les résultats avec le répondant, au besoin. Assurez un bon mélange.]

Services d'hébergement et de restauration	1
Administration et soutien	2
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	3
Arts, spectacles et loisirs	4
Construction	5
Services d'enseignement	6
Finances et assurances	7
Soins de santé et assistance sociale	8
Gestion de sociétés et d'entreprises	9
Fabrication	10
Extraction minière, pétrolière et gazière	11
Services professionnels, scientifiques et techniques	12
Administration publique	13
Immobilier, location et location à bail	14
Organisme de bienfaisance enregistré	15
Commerce de détail	16
Transport et entreposage	17
Services publics	18
Services de gestion des déchets et services d'assainissement	19
Commerce de gros	20

Industrie de l'information et industrie culturelle	21
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	99

10. Dans quelle mesure diriez-vous que vous connaissez les obligations fiscales de votre entreprise en ce qui a trait à l'inscription, à la production et au versement de la TPS/TVH? Diriez-vous que...? [lisez les options]

Je les connais très bien	1	
Je les connais un peu	2	
Je ne les connais pas très bien	3	
Aucune connaissance	4	[Max. 5-6]
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	9	

11. Votre entreprise est-elle inscrite à un compte de TPS/TVH?

Oui	1	
Non	2	[Max. 5-6]
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	9	

12. À quel genre vous identifiez-vous? [Ne lisez pas ce qui suit] Par genre, on entend le genre actuel, qui peut différer du sexe assigné à la naissance (homme ou femme) ou de celui inscrit dans les documents légaux.]

Genre masculin	1
Genre féminin	2
Personne de genres divers	3
Préfère ne pas répondre	9

13. Dans laquelle des catégories d'âge suivantes appartenez-vous? [assurez un bon mélange du mieux possible]

De 18 à 34 ans	1
De 35 à 54 ans	2
De 55 à 64 ans	3
65 ans ou plus	4
Préfère ne pas répondre	9

14. Quelle est votre origine raciale ou ethnique? [sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent] [assurez un bon mélange du mieux possible]

Noir (d'origine africaine, afro-caraïbienne, afro-canadienne)	1
Asiatique oriental (d'origine chinoise, coréenne, japonaise, taïwanaise)	2
Autochtone (Premières Nations, Inuits, Métis)	3
Latino-américaine (origine hispanique)	4
Moyen-Orient (origine d'Asie occidentale ou africaine du Nord) (Afghan, égyptien, iranien)	5
Asiatiques du Sud (origine indienne, pakistanaise, sri lankaise, indo-caraïbienne)	6
Asiatiques du Sud-Est (origine philippine, vietnamienne, cambodgienne, thaïe)	7
Caucasien (origine européenne)	8
Préfère ne pas répondre	9

Cette recherche nécessitera la participation à un appel téléphonique.

15. Avez-vous accès à un ordinateur de bureau ou portable avec Internet haut débit qui vous permettra de participer ?
Oui [continuer]
Non [remercier et terminer]
16. Votre ordinateur dispose-t-il d'une caméra qui vous permettra d'être visible par le modérateur ?
Oui [continuer]
Non [remercier et terminer]
17. Avez-vous une adresse de courriel personnelle actuellement active et disponible pour vous ?
Oui [continuer, veuillez enregistrer le courriel]
Non [remercier et terminer]

18. Avez-vous déjà participé à une entrevue approfondie ou à un groupe de discussion? Un groupe de discussion rassemble quelques personnes afin de connaître leur opinion sur un sujet donné.

Oui	1	[continuez]
Non	2	[passer à l'invitation]
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	9	[remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]

19. À quand remonte la dernière fois que vous avez participé à un groupe de discussion ou à une entrevue approfondie?

Si c'est au cours des six derniers mois	1	[remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]
Si ce n'est pas au cours des six derniers mois	2	[continuez]
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	9	[remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]

20. À combien de ces séances avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

S'il s'agit de quatre ou moins	1	[continuez]
S'il s'agit de cinq ou plus	2	[remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	9	[remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]

21. Quels étaient les principaux sujets de discussion dans ces groupes ou entrevues?

S'il est lié à l'imposition ou à la TPS/TVH, remerciez-les et mettez fin à l'appel.

Invitation

22. Les participants aux entrevues sont invités à exprimer leurs opinions et leurs pensées. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer vos opinions devant les autres? Êtes-vous (...)? (lire la liste)

Très à l’aise	1	[continuez]
Plutôt à l’aise	2	[continuez]
Pas très à l’aise mettez fin à l’appel]	3	[remerciez le répondant et
Pas du tout à l’aise mettez fin à l’appel]	4	[remerciez le répondant et
NE SAIT PAS/PAS DE RÉPONSE mettez fin à l’appel]	9	[remerciez le répondant et

23. Selon vos réponses, il semble que vous répondez aux critères que nous recherchons. J’aimerais vous inviter à participer à une entrevue qui aura lieu par conférence téléphonique. Elle durera entre 15 et 20 minutes. Seriez-vous disponible le [date] à [heure]? En échange de leur temps, les participants recevront 300 \$.

Oui	1	[recrutez]
Non à l’appel]	2	[remerciez le répondant et mettez fin
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre à l’appel]	9	[remerciez le répondant et mettez fin

Questions sur la protection des renseignements personnels

J’ai maintenant quelques questions qui se rapportent à la protection des renseignements personnels, à vos renseignements personnels et au processus de recherche. Nous avons besoin de votre consentement sur quelques enjeux qui nous permettent de mener nos recherches. Alors que je passe en revue ces questions, n’hésitez pas à me demander de préciser n’importe quelle question.

- P1) Tout d’abord, nous fournirons une liste des noms et des profils des personnes interrogées (réponses du sélectionneur communiquées aujourd’hui) à l’intervieweur afin qu’il puisse s’assurer qu’il parle avec la bonne personne. Avons-nous votre permission pour le faire? Je vous assure que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

Oui	1	[continuez]
Non	2	[passez à la p1a]

Nous devons fournir les prénoms et les renseignements généraux des personnes qui passent l’entrevue (réponses de sélection fournies aujourd’hui), car seules les personnes invitées sont autorisées à participer à l’entrevue et ces renseignements sont nécessaires aux fins de vérification. Soyez assurés que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.
[passez à la p1a]

- P1a) Maintenant que j’ai expliqué cela, ai-je votre permission de fournir votre nom et votre profil à l’intervieweur?

Oui	1	[continuez]
Non	2	[remerciez le répondant et mettez fin à l’appel]

- P2) Un enregistrement audio de l’entrevue sera produit aux fins de recherche. Les enregistrements seront utilisés par le professionnel de la recherche pour aider à préparer un rapport sur les constatations et ils seront détruits une fois que le rapport sera terminé.

Convenez-vous d'être enregistré de façon audio aux fins de recherches et de rapports seulement?

- Oui 1 [continuez]
Non 2 [lisez les renseignements sur le répondant ci-dessous et passez à P2a.]

Dans le cadre du processus de recherche, nous devons enregistrer de façon audio la séance, car les chercheurs ont besoin de ce matériel pour remplir le rapport.

P2a) Maintenant que j'ai expliqué cela, ai-je votre permission pour l'enregistrement audio?

- Oui 1 [continuez]
Non 2 [remerciez le répondant et mettez fin à l'appel]

Invitation

Vous êtes admissible à participer à l'une de nos entrevues. Comme je l'ai mentionné plus tôt, l'entrevue aura lieu le [date] à [heure] pendant un maximum de 15 à 20 minutes.

Groupe	Public	Région	Durée
Du 25 juin 2024 au 9 août 2024			
Les entrevues durent jusqu'à 20 minutes. Prévoyez des intervalles de 30 minutes.			

Puis-je confirmer votre adresse courriel afin que nous puissions vous envoyer le lien vers le groupe de discussion en ligne?

Puisque nous invitons seulement un nombre restreint de personnes, votre participation est très importante. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas prendre l'appel et puisqu'il vous est interdit d'envoyer un remplaçant en votre nom, veuillez nous appeler afin que nous puissions reporter l'entrevue. Vous pouvez communiquer avec nous au **[insérez le numéro de téléphone]** à notre bureau. Veuillez demander **[nom]**. Quelqu'un vous appellera dans les jours précédant l'entrevue pour vous faire un rappel.

Pour que nous puissions communiquer avec vous pour vous rappeler l'entrevue, vous envoyez des renseignements ou des ressources à l'avance, ou vous informer d'un changement, pouvez-vous confirmer votre nom et vos coordonnées?

Prénom
Nom de famille
Courriel
Numéro de téléphone cellulaire
Autre numéro de téléphone

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom de famille, son courriel ou son numéro de téléphone, veuillez lui assurer que ces renseignements demeureront strictement confidentiels conformément à la législation sur la protection des renseignements personnels et qu'ils seront utilisés strictement pour communiquer avec lui afin de confirmer sa présence et de l'informer de tout changement apporté au groupe de discussion. S'il refuse toujours, remerciez-le et mettez fin à l'appel.

Je vous remercie. Nous communiquerons avec vous quelques jours avant la séance pour confirmer votre présence.

Annexe E : Guide de discussion

Guide d'entrevue

Introduction

Temps de la section : 3 minutes /temps cumulatif : 3 minutes

Nom :

Poste :

Jour et heure :

Entrevue menée par :

- Le modérateur se présente (y compris ses pronoms), son rôle, le nom de l'entreprise pour laquelle il travaille et le type d'entreprise qui l'emploie (p. ex., une entreprise de recherche en marketing indépendante).

Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à ce projet de recherche pour le compte de l'Agence du revenu du Canada (aussi connue sous le nom de l'Agence). Les recherches ont pour objectif d'aider l'Agence à mieux comprendre les questions liées à la production et au versement de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Certains d'entre vous ont récemment répondu à un sondage que nous avons mené pour l'Agence sur le même sujet. Ces entrevues ont pour objectif de s'appuyer sur les résultats du sondage afin de mieux comprendre vos points de vue.

Rappel :

- Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, alors veuillez parler ouvertement et franchement de vos opinions.
- Les résultats sont confidentiels et déclarés ensemble. Les personnes ne sont pas identifiées et la participation est volontaire. Aucun identificateur personnel ne sera déclaré à l'Agence. [Insistez sur l'anonymat. Ce qu'ils disent ici n'aura aucune incidence sur leur réputation auprès de l'Agence.]
- Votre participation fournira des rétroactions importantes et sans fard, qui seront compilées dans un rapport qui fournira des renseignements précieux à l'Agence pour aider à éclairer son orientation stratégique.
- Nous enregistrerons l'entrevue aux fins d'établissement de rapports, car il est difficile de prendre des notes et de diriger la discussion en même temps. Avec votre approbation, nous pourrions également faire part des enregistrements ou d'une transcription à l'Agence afin qu'elle puisse entendre ou lire vos points de vue de première main.
Approuvez-vous que nous enregistrions l'entrevue?
Approuvez-vous que nous fassions part de l'enregistrement ou de la transcription à l'Agence?
- Il vous faudra environ 20 minutes pour répondre au sondage. Nous examinerons ce qui suit :
votre expérience avec les obligations fiscales et votre connaissance de celles-ci;
votre expérience avec les obligations en matière de TPS/TVH et votre connaissance de celles-ci;
votre connaissance et vos impressions de l'Agence.
- Nous apprécions vraiment que vous preniez le temps de discuter avec nous aujourd'hui et de nous faire part de vos expériences. Vos points de vue et vos opinions sont extrêmement

importants. N'hésitez pas à m'arrêter à tout moment pour une pause ou si vous avez des questions.

- Je vais déposer mon adresse électronique dans le clavardage de la réunion. Si vous avez des problèmes techniques au cours de cette entrevue, veuillez m'envoyer un courriel et je tenterai de les résoudre pour vous.
- Pour commencer, puis-je vous demander de vous présenter? Veuillez me parler un peu de l'entreprise pour laquelle vous travaillez et du travail que vous effectuez.

Votre expérience avec les obligations fiscales et votre connaissance de celles-ci

Temps de la section : 5 minutes/temps cumulatif : 8 minutes

Avant de commencer, je tiens à souligner que, pour une raison quelconque, ce ne sont pas toutes les personnes qui déposent et versent leurs impôts régulièrement ou qui s'y inscrivent. Je tiens à vous rappeler qu'il s'agit d'un espace sécuritaire et qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. De plus, ne vous sentez pas obligé de fournir des renseignements dont vous n'êtes pas à l'aise de divulguer.

- Dans quelle mesure (beaucoup, plutôt, pas beaucoup, pas du tout) diriez-vous que vous connaissez les obligations fiscales de votre entreprise ou de vos clients? Comment expliquez-vous votre réponse?
- Dans quelle mesure diriez-vous que vous êtes certain que votre entreprise ou vos clients produisent systématiquement toutes les déclarations de revenus requises? Oui ou non, et pourquoi?
Comment sauriez-vous si une personne n'est pas conforme?
- Quels mots vous viennent à l'esprit lorsque vous songez à produire toutes les déclarations de revenus requises de votre entreprise ou de vos clients? Pourquoi cette réponse?

Votre expérience avec les obligations en matière de TPS/TVH et votre connaissance de celles-ci

Temps de la section : 5 minutes/temps cumulatif : 13 minutes

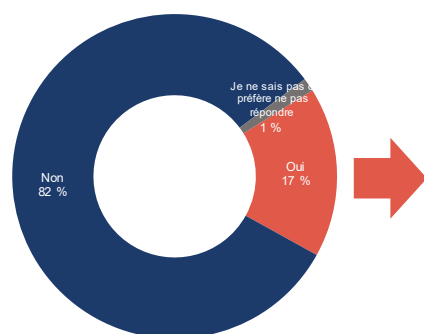
J'aimerais maintenant mieux comprendre vos expériences en ce qui concerne la production et le versement de la TPS/TVH et l'inscription à celle-ci.

- Dans quelle mesure (beaucoup, plutôt, pas beaucoup, pas du tout) connaissez-vous les obligations fiscales de votre entreprise ou de vos clients en ce qui a trait à la production et au versement de la TPS/TVH et à l'inscription à celle-ci? Comment expliquez-vous votre réponse?
- Quels mots vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez aux obligations fiscales en ce qui a trait à la production et au versement de la TPS/TVH et à l'inscription à celle-ci? Pourquoi cette réponse?
Est-ce qu'une partie du processus (inscription, production ou versement) est plus facile ou plus difficile qu'une autre? Laquelle ou lesquelles? Pourquoi?
- Est-ce que votre entreprise est inscrite à un compte de la TPS/TVH? Est-ce aussi le cas pour la plupart de vos clients? [Les entrevues ne seront pas menées auprès des personnes qui ne sont pas inscrites à un compte de la TPS/TVH.]
- Y a-t-il une période durant laquelle votre entreprise n'a pas produit sa déclaration de la TPS/TVH depuis son inscription à un compte de la TPS/TVH?

- Trouvez-vous que le processus de production de toutes les déclarations de la TPS/TVH que votre entreprise ou vos clients doivent produire est stressant?
SI OUI : De quelle façon le processus est-il stressant?
Y a-t-il une mesure particulière que l'Agence pourrait prendre pour atténuer ce stress?
Veuillez préciser.
- Trouvez-vous que le processus de production de toutes les déclarations de la TPS/TVH que votre entreprise ou vos clients doivent produire est compliqué?
SI OUI : De quelle façon le processus est-il compliqué?
Y a-t-il une mesure particulière que l'Agence pourrait prendre pour rendre le processus moins compliqué? Veuillez préciser.
- Dans notre plus récent sondage, nous avons examiné les raisons pour lesquelles certaines entreprises ne produisent pas de déclaration de la TPS/TVH. [Affichez la diapositive à l'écran.]

Production des déclarations de la TPS/TVH

Entreprises n'ayant pas produit de déclaration de la TPS/TVH au cours d'une année donnée



Raisons pour lesquelles une déclaration de la TPS/TVH n'a pas été produite au cours d'une année donnée



Q18 : Y a-t-il une période durant laquelle votre entreprise n'a pas produit sa déclaration de la TPS/TVH depuis son inscription à un compte de la TPS/TVH? Entreprises inscrites au compte de la TPS/TVH (n = 549)
Q19 : Quelles sont les principales raisons pour lesquelles votre entreprise n'a pas produit sa déclaration de la TPS/TVH chaque année depuis qu'elle est inscrite à un compte de la TPS/TVH? Entreprises inscrites au compte de la TPS/TVH n'ayant pas produit de déclaration chaque année (n = 118)



Que pensez-vous de ces résultats?

Est-ce que quelque chose se démarque pour vous? Si oui, laquelle? Pourquoi?

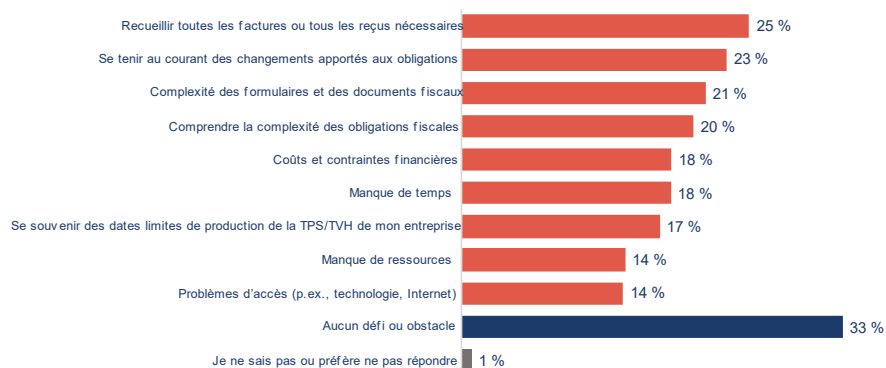
Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire, le cas échéant, pour vous aider ou pour aider vos clients à surmonter ces raisons? Veuillez préciser.

Maintenant, j'aimerais mieux comprendre les obstacles et les défis auxquels votre entreprise et vos clients sont confrontés lors de la perception, de la production, de la préparation et du versement de la TPS/TVH.

- Quels sont les obstacles ou les défis les plus importants auxquels votre entreprise ou vos clients sont confrontés lors de la perception de la TPS/TVH?
Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire, le cas échéant, pour faciliter la perception de la TPS/TVH? Veuillez préciser.

- Quels sont les obstacles ou les défis les plus importants auxquels votre entreprise ou vos clients sont confrontés lors de la préparation de la déclaration de la TPS/TVH? Pourquoi?
- Dans ce même sondage, nous avons trouvé ce qui suit [montrez la diapositive] :

Défis ou obstacles à la préparation des déclarations de la TPS/TVH



Q24 : Quels sont les défis ou les obstacles potentiels suivants auxquels votre entreprise a fait face, le cas échéant, lors de la préparation de sa déclaration de revenus de la TPS/TVH? Entreprises inscrites au compte de la TPS/TVH (n = 549)



Que pensez-vous des résultats du sondage?

Est-ce que quelque chose se démarque pour vous? Si oui, laquelle? Pourquoi?

Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire, le cas échéant, pour faciliter la préparation de votre déclaration de la TPS/TVH ou de celle de vos clients? Veuillez préciser.

Par exemple, y a-t-il une mesure que l'Agence pourrait prendre pour vous aider à vous tenir au courant des changements apportés aux obligations?

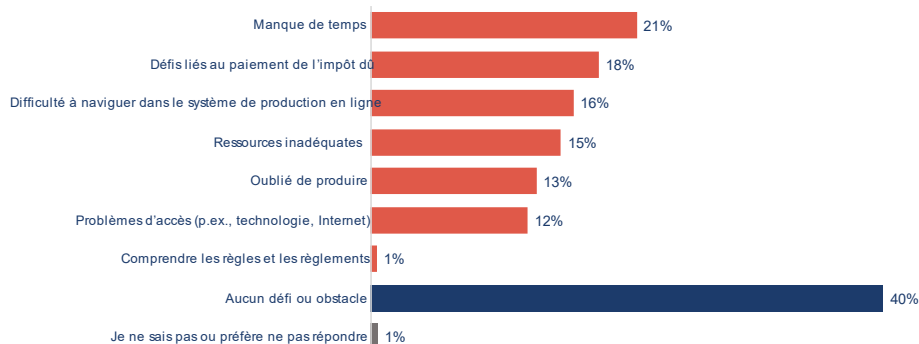
Qu'en est-il de la complexité des formulaires et des documents fiscaux? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ou rendu plus facile à comprendre?

Qu'en est-il de comprendre la complexité des obligations fiscales? Comment l'Agence pourrait-elle les rendre plus faciles à comprendre?

En ce qui concerne la mémorisation des dates limites de production des déclarations de la TPS/TVH, cela vous serait-il utile de recevoir des avis ou des alertes au sujet de la date d'échéance d'une déclaration? Oui ou non, et pourquoi?

- Quels sont les obstacles ou les défis les plus importants auxquels votre entreprise ou vos clients sont confrontés lors de la production de la déclaration de la TPS/TVH? Le même sondage a démontré ce qui suit :

Défis ou obstacles à la production des déclarations de la TPS/TVH



Q25 : Quels sont les défis ou les obstacles potentiels suivants auxquels votre entreprise a fait face, le cas échéant, lors de la production de sa déclaration de revenus de la TPS/TVH? Entreprises inscrites au compte de la TPS/TVH (n = 549)

a production



Que pensez-vous de ces résultats?

Est-ce que quelque chose se démarque pour vous? Si oui, laquelle? Pourquoi?

En ce qui concerne les défis liés au paiement de l'impôt dû, avez-vous une idée de la raison pour laquelle les entreprises ne produisent pas de déclaration lorsque le flux de trésorerie est un problème? À DEMANDER AU BESOIN : est-il important que la production d'une déclaration de la TPS/TVH à temps et que le versement de la TPS avant la date d'échéance soit des choses différentes?

Qu'en est-il de la difficulté à naviguer dans le système de production en ligne? Avez-vous éprouvé des difficultés particulières à naviguer dans le système de production en ligne?

SI OUI : veuillez fournir une description.

Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire, le cas échéant, pour faciliter la production de votre déclaration de la TPS/TVH ou de celle de vos clients? Veuillez préciser.

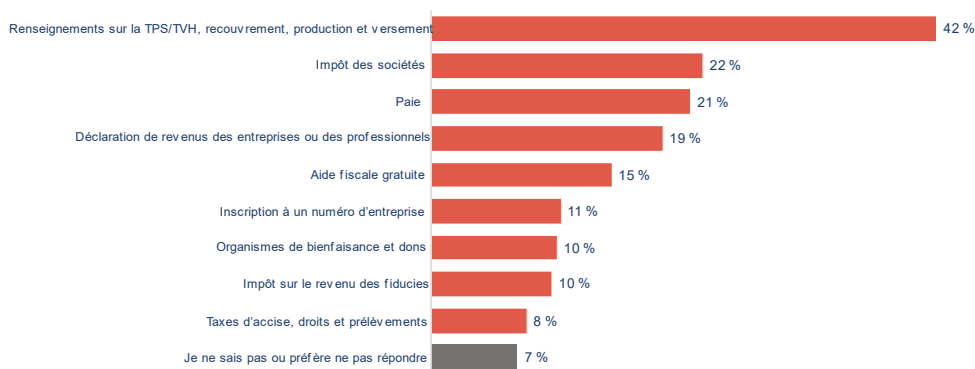
- Quels sont les obstacles ou les défis les plus importants auxquels votre entreprise ou vos clients sont confrontés lorsqu'ils doivent verser (ou payer) la TPS/TVH? Qu'est-ce que l'Agence pourrait faire, le cas échéant, pour faciliter le versement de votre déclaration de la TPS/TVH ou de celle de vos clients? Veuillez préciser.

Votre connaissance et vos impressions de l'Agence

Temps de la section : 5 minutes/temps cumulatif : 18 minutes

- Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu une raison ou une occasion de communiquer avec l'Agence?
- De quelle façon avez-vous communiqué avec l'Agence?
- Quelle était la raison pour laquelle vous avez communiqué avec l'Agence?
- Quelle a été votre impression générale de votre interaction avec l'Agence?
- Avez-vous été en mesure de trouver les renseignements que vous cherchiez? Oui ou non, et pourquoi?
- Les résultats du sondage ont révélé que deux fois plus de répondants affirment avoir communiqué avec l'Agence au sujet de la TPS/TVH à titre de tout autre motif de communication. Avez-vous une idée de la raison?

Raisons de communiquer avec l'Agence



Q37M : Quelles étaient les raisons pour lesquelles vous avez communiqué avec l'Agence? Entreprises ayant communiqué avec l'Agence autrement qu'aux fins de production (n = 510)



- Est-ce que votre entreprise est inscrite au service en ligne Mon dossier de l'Agence? Est-ce aussi le cas pour vos clients?
 - Quelle est votre réaction globale à l'égard de Mon dossier d'entreprise de l'Agence?
 - Le décririez-vous comme étant facile ou difficile à utiliser ou à naviguer?
 - Est-ce que les renseignements sont faciles ou difficiles à comprendre?
 - À quelle fréquence utilisez-vous le portail Mon dossier d'entreprise de l'Agence pour accéder aux renseignements sur la TPS/TVH ou pour soumettre des documents? Oui ou non, et pourquoi?
 - Est-ce que l'Agence pourrait mieux utiliser Mon dossier d'entreprise, par exemple pour vous aviser (au moyen d'avis) des échéances de production ou de paiement à venir? Oui ou non, et pourquoi?
 - Qu'est-ce qui, le cas échéant, vous inciterait à utiliser Mon dossier d'entreprise plus souvent? Pourquoi?
 - Y a-t-il une mesure que l'Agence pourrait prendre pour accroître l'utilisation de Mon dossier d'entreprise pour produire des déclarations de la TPS/TVH? Oui ou non, et pourquoi?

Conclusions

Temps de la section : 2 minutes/temps cumulatif : 20 minutes

- Cela conclut ce que nous devions couvrir, mais je tenais à laisser un peu d'espace pour les dernières réflexions ou les derniers commentaires avant de conclure.
- Quels conseils, s'il y a lieu, aimeriez-vous transmettre à l'Agence?

Merci beaucoup d'avoir participé à cette étude! Vos points de vue ont été très utiles et ils seront utiles pour orienter le travail de l'Agence. Nous sommes très reconnaissants que vous ayez pris le temps de nous les communiquer aujourd'hui. La personne, qui vous a envoyé le courriel avec les directives pour cette entrevue, sera la personne qui vous enverra un paiement électronique pour votre participation. Il se peut que ça prenne quelques semaines avant que tous les paiements soient effectués, mais veuillez conserver ses coordonnées et n'hésitez pas à répondre à son courriel en tout temps pour demander une mise à jour du statut du paiement.

Le rapport final de la recherche sera disponible par l'intermédiaire de la Bibliothèque et des Archives dans environ six mois.