



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Améliorer les services numériques pour les sociétés

Sommaire

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro du contrat : 46558-194768/001/CY

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

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

Date de livraison : 2019-03-08

Numéro d'enregistrement : ROP 071-18

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

This summary is also available in English.

Canada 

Améliorer les services numériques pour les sociétés

Sommaire

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

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

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

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

Numéro de catalogue :

Rv4-128/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre :

978-0-660-30043-6

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

Numéro de catalogue : Rv4-128/2019E-PDF (Sommaire, anglais)

Numéro international normalisé du livre : 978-0-660-30042-9

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

Attestation de neutralité politique

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

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signataire :

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

Rick Nadeau, Président
Le groupe conseil Quorus Inc.

Sommaire

But et objectifs de la recherche

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

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

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

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

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

Méthodologie

La méthodologie de recherche comprenait huit groupes de discussion traditionnels en installations formés de propriétaires d'entreprise et d'intermédiaires. Les groupes se sont réunis entre le 14 et le 17 janvier 2019, à quatre endroits différents au pays : Halifax (Nouvelle-Écosse), Kitchener-Waterloo (Ontario), Edmonton (Alberta) et Québec (Québec). Au total, cinq séances ont été tenues avec des intermédiaires (les deux séances à Québec étaient composées d'intermédiaires) et trois séances étaient composées de propriétaires d'entreprise. Chaque séance a duré deux heures; les participants ont reçu une rétribution de 150 \$ et le processus de recrutement a cherché à obtenir une bonne représentation des entreprises de types et de tailles différentes parmi les propriétaires d'entreprise ainsi que des entreprises de différentes tailles parmi les intermédiaires. Toutes les séances de discussion ont été animées par Rick Nadeau, l'un des principaux chercheurs bilingues de Quorus dont le nom figure dans l'offre à commandes du gouvernement du Canada.

Avis concernant la recherche qualitative

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

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

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

Principaux résultats de la recherche

Services liés au logiciel de préparation de déclarations de revenus T2

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

Préremplir la T2

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

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

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

Intérêt global du service Préremplir la T2 : limité

Joindre un document

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

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

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

Intérêt global du service Joindre un document : limité

Intérêt global du service Soumettre des documents : élevé

Prévalider les renseignements essentiels

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

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

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

Intérêt global du service Prévalider les renseignements essentiels : limité

Services MDE et RUC

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

Données actuelles et historiques relatives aux T2 dans MDE et RUC

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

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

Intérêt global des données actuelles et historiques : élevé

Avis par courriel

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Outil de suivi des progrès

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Historique des activités

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

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

Intérêt global de l'historique des activités : modéré

Rétroaction sur les accès limités

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

Réflexions générales sur les nouvelles fonctions et les nouveaux services

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

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

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

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

Nom du fournisseur : Le groupe conseil Quorus Inc.

Numéro de contrat : 46558-194768/001/CY

Date d'octroi du contrat : 22 novembre 2018

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

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