



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Recherche sur la réponse à la COVID-19

Rapport Final

Préparé pour : l'Agence du revenu du Canada

Préparé par : Ipsos Limited Partnership

Numéro du contrat : 46572-213223/001/CY

Valeur du contrat : 164 906,76 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : le 17 juin 2020

Date de livraison : le 6 janvier 2021

Numéro d'inscription : POR 009-20

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter : media.relations@cra-arc.gc.ca

This report is also available in English.

Canada 

Section du droit d'auteur

Recherche sur la réponse à la COVID-19

Rapport Final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada (ARC)

Nom du fournisseur : Ipsos Limited Partnership

Date : janvier 2021

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de l'étude primaire menée par Ipsos Limited Partnership au nom de l'Agence du revenu du Canada. La recherche comportait des sondages, notamment :

- Sondage téléphonique auprès de 1 202 particuliers qui ont produit leur déclaration de revenus de 2019 ou de 2018 ou qui ont demandé des prestations d'urgence en réponse à la COVID-19.
- Sondage en ligne auprès de 358 propriétaires de petites ou moyennes entreprises (PME qui gagnent un revenu d'entreprise de moins de 50 millions de dollars) qui ont produit leur déclaration de revenus des entreprises de 2019 ou qui ont demandé la Subvention salariale d'urgence du Canada. Le sondage visait les propriétaires de PME prédéterminés dans des groupes de discussion en ligne et a sélectionné ceux qui prennent des décisions concernant des questions fiscales ou qui y participent directement.
- Sondage en ligne auprès de 313 intermédiaires fiscaux qui ont produit des déclarations T2 ou qui ont demandé la Subvention salariale d'urgence du Canada au nom de leurs clients. Le sondage visait d'abord des comptables prédéterminés dans des groupes de discussion en ligne et a sélectionné ceux qui étaient admissibles (ceux qui ont travaillé avec des PME sur des questions liées à l'impôt ou à la paye).

De plus, un sondage en ligne distinct a été mené auprès de 1 199 particuliers qui ont produit leur déclaration de revenus de 2019 ou de 2018 ou qui ont demandé des prestations d'urgence en réponse à la COVID-19. Un groupe témoin non probabiliste en ligne a servi de source d'échantillonnage. Le sondage et les spécifications correspondent à ceux du sondage par composition numérique aléatoire. Le sondage a été mené du 16 au 20 juillet 2020. Les résultats du sondage en ligne ont été comparés à ceux du sondage téléphonique sous forme d'étude de cas en comparant les réponses de ces deux sondages. L'étude de cas se trouve à l'annexe C.

This publication is also available in English under the title: COVID-19 Response Research.

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

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

Numéro de catalogue : Rv4-146/1-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-37181-8

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 009-20) :

Numéro de catalogue : Rv4-146/1-2020E-PDF (Final report, English)

ISBN : 978-0-660-37179-5

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre du Revenu national, 2021

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par la présente, à titre d'agent principal d'Ipsos, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique.

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



Mike Colledge
Président
Affaires publiques Ipsos

Table des matières

Section du droit d’auteur	2
Attestation de neutralité politique	4
Liste des tableaux	6
Rapport sommaire.....	11
Executive summary	21
CONSTATATIONS DÉTAILLÉES.....	30
Introduction.....	31
Population générale	36
Petites ou moyennes entreprises (PME).....	68
Intermédiaires fiscaux	99
Annexe A. Tableaux de données	125
Annexe B. Méthodologie	125
Annexe C. Étude de cas : incidence de la méthode par ITAO en comparaison à la méthode en ligne	133
Annexe D. Instruments.....	142

Liste des tableaux

Tableau 1. Rendement global et changement d'opinion dans l'ensemble des groupes	15
Tableau 2. Rendement global et changement d'opinion dans l'ensemble des groupes – Demandes de prestations par rapport aux déclarations de revenus produites	16
Tableau 3. Évaluation des attributs clés dans les trois groupes	17
Tableau 4. Évaluation globale du processus de demande par les trois groupes.....	18
Tableau 5. Connaissance des prestations imposables	18
Tableau 6. Connaissance de l'examen des demandes parmi les trois groupes.....	18
Tableau 7. Connaissance du report des dates limites parmi les trois groupes.....	19
Tableau 8. Personnes ayant produit leur déclaration avant la date limite initiale ou dans le délai additionnel	19
Tableau 9. Importance des délais additionnels à la période de production des déclarations de revenus du gouvernement.....	20
Tableau 10. Résumé de la méthodologie.....	34
POPULATION GÉNÉRALE	
Tableau 11. Évaluation de rendement global et changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière.....	36
Tableau 12. Évaluation de rendement global et changement dans l'opinion générale par rapport à l'année dernière en fonction des critères « Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence » et « Déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence »	37
Tableau 13. Évaluation des aspects	38
Tableau 14. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées et aux autres organisations gouvernementales.....	40
Tableau 15. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations	41
Tableau 16. Évaluation de rendement global, changement dans l'opinion générale par rapport à l'année dernière, et évaluation globale du service par rapport à l'année dernière par les employés par rapport aux personnes sans emploi et revenu du ménage	42
Tableau 17. Personnes qui ont demandé des prestations d'urgence	44
Tableau 18. Raisons pour ne pas avoir demandé de prestations d'urgence	46
Tableau 19. Connaissance du fait que la PCU/PCUE est un avantage imposable	47
Tableau 20. Connaissance du fait que l'Agence examinera les demandes	47
Tableau 21. Réception des prestations.....	48
Tableau 22. Temps d'attente pour recevoir les prestations	49
Tableau 23. Méthode utilisée pour demander les prestations	49
Tableau 24. Cotes de l'expérience du processus de demande	51
Tableau 25. Évaluation de la qualité globale du processus.....	51
Tableau 26. Production de déclarations de revenus.....	53
Tableau 27. Personnes ayant reçu de l'aide pour préparer leurs déclarations de revenus et aidant.....	53
Tableau 28. Méthode de production des déclarations de revenus	54
Tableau 29. Connaissance de la prolongation de la date limite de production des déclarations	55
Prolongation de la date limite de production des déclarations.....	55
Tableau 30. Importance de la mesure du gouvernement pour vous personnellement/pour tous les Canadiens.....	55
Tableau 31. Connaissance du délai prolongé pour payer un solde d'impôt dû	56
Table 32. Importance d'un délai prolongé pour soumettre le paiement sans intérêts / pénalités	56

Tableau 33. Personnes inscrites à Mon dossier qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations.....	58
Tableau 34. Personnes ayant un accès complet à Mon dossier.....	58
Tableau 35. Raisons pour ne pas avoir l'accès complet à Mon dossier	59
Tableau 36. Évaluation du service Mon dossier.....	60
Tableau 37. Visite de la page Web de l'Agence depuis mars 2020 par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations	61
Tableau 38. Utilisation de Charlie, un robot conversationnel, par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations	61
Tableau 39. Évaluation des aspects de la page Web de l'Agence par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations	62
Tableau 40. Méthode utilisée pour communiquer avec l'Agence afin d'obtenir des renseignements par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations.....	63
Tableau 41. Raison de communiquer par téléphone	63
Tableau 42. Évaluation de l'expérience téléphonique par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations	65
Tableau 43. Évaluation globale de l'expérience téléphonique par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations	66
Tableau 44. Taux de satisfaction lors d'une interaction précise avec l'Agence des personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations.....	66
PETITS ET MOYENNES ENTREPRISES	
Tableau 45. Évaluation de rendement global et changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière.....	68
Tableau 46. Évaluation de rendement global et changement dans l'opinion générale par rapport à l'année dernière des personnes qui ont « demandé la SSUC » et « ont produit leur déclaration de revenus des entreprises ».....	69
Tableau 47. Raisons de la cote de rendement global de l'Agence	69
Tableau 48. Évaluation des aspects	71
Tableau 49. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées et aux autres organisations gouvernementales.....	72
Tableau 50. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par les personnes qui ont présenté une demande de prestations par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus seulement	73
Tableau 51. Ont demandé la SSUC	73
Tableau 52. Raisons pour ne pas avoir présenté une demande de SSUC	74
Tableau 53. Connaissance de l'examen des demandes par l'Agence	75
Tableau 54. Réception des prestations.....	75
Tableau 55. Délai prévu pour recevoir la SSUC	75
Tableau 56. Temps d'attente pour recevoir le paiement de la SSUC.....	76
Tableau 57. PME qui ont présenté une demande de SSUC et qui ont mis à pied des employés.....	76
Tableau 58. PME qui reçoivent la SSUC et qui ont mis à pied des employés par rapport à celles qui en reçoivent, mais qui n'ont pas mis à pied des employés	76

Tableau 59. PME recevant la SSUC et étant en mesure de réembaucher des employés	77
Tableau 60. Raisons pour lesquelles les PME qui reçoivent la SSUC ne sont pas en mesure de réembaucher des employés mis à pied précédemment	77
Tableau 61. Capacité des PME incapables de réembaucher tous les anciens employés à embaucher de nouveaux employés.....	78
Capacité à embaucher de nouveaux employés	78
Tableau 62. Méthode utilisée pour présenter une demande de SSUC	78
Tableau 63. Cotes de l'expérience du processus de demande	80
Tableau 64. Évaluation de la qualité globale du processus.....	80
Tableau 65. Raisons pour lesquelles les PME ne sont pas satisfaites du processus de demande de SSUC	81
Tableau 66. Utilisation et connaissance de la feuille de calcul chez les PME qui ont présenté une demande.....	82
Tableau 67. Facilité perçue de compréhension de la feuille de calcul chez les PME qui ont présenté une demande.....	82
Tableau 68. Satisfaction à l'égard de la fonctionnalité de la feuille de calcul de la SSUC	83
Tableau 69. Types de déclarations de revenus des entreprises que les PME ont produits auprès de l'Agence	84
Tableau 70. Modes de soumission des déclarations de revenus des entreprises.....	85
Tableau 71. Facilité de production des diverses déclarations de revenus des entreprises.....	85
Tableau 72. Facilité relative de production des diverses déclarations de revenus des entreprises par rapport à l'année dernière	86
Tableau 73. Connaissance de la prolongation de la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises	87
Tableau 74. Tirer profit de la prolongation de la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises.....	87
Tableau 75. Importance perçue de la prolongation de la date limite de production de déclarations de revenus des entreprises sur sa propre entreprise par rapport aux entreprises canadiennes.....	88
Tableau 76. Utilité perçue pour les entreprises canadiennes de prolonger la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises.....	88
Tableau 77. Connaissance de la subvention salariale temporaire de 10 %	89
Tableau 78. Utilisation de la subvention salariale temporaire de 10 %	90
Tableau 79. Facilité pour les PME d'utiliser la subvention salariale temporaire de 10 %.....	90
Tableau 80. Efficacité de la subvention salariale temporaire de 10 % pour aider les entreprises.....	91
Tableau 81. PME inscrites à Mon dossier d'entreprise	91
Tableau 82. Inscription récente au service Mon dossier d'entreprise	91
Tableau 83. Évaluation du service Mon dossier d'entreprise.....	92
Tableau 84. PME qui ont visité la page Web de l'Agence depuis mars 2020.....	93
Tableau 85. Utilisation de la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie »	94
Tableau 86. Cotes des attributs de la page Web de l'Agence	94
Tableau 87. Utilisation du téléphone par les PME pour communiquer avec l'Agence.....	95
Tableau 88. Communiquer avec l'Agence pour obtenir des renseignements non liés à la COVID-19	96
Tableau 89. Satisfaction à l'égard du service téléphonique de l'Agence	97
Tableau 90. Satisfaction globale à l'égard du service téléphonique de l'Agence	97
Tableau 91. PME qui ont obtenu ce dont ils avaient besoin lors d'une interaction précise en appelant l'Agence	98
INTERMÉDIAIRES FISCAUX	
Tableau 92. Évaluation de rendement global et changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière.....	99

Tableau 93. Évaluation de rendement global et changement dans l'opinion générale par rapport à l'année dernière des personnes qui ont « demandé la SSUC » et « ont produit leur déclaration de revenus des entreprises »	100
Tableau 94. Raisons de la cote de rendement global de l'Agence	100
Tableau 95. Évaluation des aspects	102
Tableau 96. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées et aux autres organisations gouvernementales.....	103
Tableau 97. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par les personnes qui ont présenté une demande de prestations par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus seulement	104
Tableau 98. Ont demandé la SSUC au nom des clients.....	104
Tableau 99. Connaissance du fait que l'Agence examinera les demandes	105
Tableau 100. Clients d'intermédiaires fiscaux qui ont reçu des prestations	105
Tableau 101. Temps d'attente des clients pour recevoir la SSUC.....	105
Tableau 102. Méthode utilisée pour présenter une demande de SSUC	106
Tableau 103. Satisfaction du processus de demande de SSUC	107
Tableau 104. Évaluation de la qualité globale du processus de demande de SSUC.....	108
Tableau 105. Défis liés au processus de demande	108
Tableau 106. Utilisation et connaissance de la feuille de calcul	109
Tableau 107. Création de sa propre feuille de calcul de la SSUC	109
Tableau 108. Facilité perçue de compréhension de la feuille de calcul.....	109
Tableau 109. Satisfaction à l'égard de la fonctionnalité de la feuille de calcul de la SSUC	110
Tableau 110. Types de déclarations de revenus des entreprises produits auprès de l'Agence.....	110
Tableau 111. Facilité à produire diverses déclarations de revenus des entreprises	111
Tableau 112. Facilité relative de production des déclarations de revenus des entreprises par les intermédiaires fiscaux par rapport à l'année dernière	112
Tableau 113. Connaissance de la prolongation de la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises et du paiement des soldes dus	113
Tableau 114. Importance perçue de la prolongation de la date limite de production de déclarations de revenus des entreprises sur sa propre entreprise par rapport aux entreprises canadiennes.....	114
Tableau 115. Utilisation par les clients du délai prolongé pour produire leur déclaration de revenus T1.	114
Tableau 116. Utilité perçue pour les intermédiaires fiscaux de prolonger la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises.....	115
Tableau 117. Travail lié à la subvention salariale temporaire de 10 %.....	115
Tableau 118. Facilité d'utilisation de la subvention salariale temporaire de 10 %.....	116
Tableau 119. Efficacité de la subvention salariale temporaire de 10 % pour aider les entreprises.....	116
Tableau 120. Utilisation de Représenter un client.....	117
Tableau 121. Expérience de l'utilisation du service Représenter un client par les intermédiaires fiscaux.....	118
Tableau 122. Visites du site Web du gouvernement du Canada par les intermédiaires fiscaux pour obtenir de l'information	118
Tableau 123. Utilisation de la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie »	119
Tableau 124. Satisfaction des intermédiaires fiscaux à l'égard des renseignements sur le site Web Canada.ca	120
Tableau 125. Méthode utilisée pour communiquer avec l'Agence afin d'obtenir des renseignements	121
Tableau 126. Communiquer avec l'Agence pour obtenir des renseignements non liés à la COVID-19 ..	122
Tableau 127. Satisfaction à l'égard du service téléphonique de l'Agence	123
Tableau 128. Satisfaction globale à l'égard du service téléphonique de l'Agence	124
Tableau 129. Intermédiaires fiscaux qui ont obtenu ce dont ils avaient besoin lors d'une interaction précise en appelant l'Agence	124

ANNEXES

Tableau 130. Taux de réponse total (ligne terrestre par rapport à téléphone cellulaire)	128
Tableau 131. Taux de réponse total (ligne terrestre par rapport à téléphone cellulaire)	128
Tableau 132. Profil des déclarants et/ou demandeurs de prestations d'urgence Total pondéré et non pondéré des sondages remplis (téléphone cellulaire par rapport à ligne fixe).....	129
Tableau 133. Profil démographique des PME.....	130
Tableau 134. Profil organisationnel des PME	131
Tableau 135. Profil des intermédiaires fiscaux.....	131
Tableau 136. Méthode par téléphone en comparaison à la méthode en ligne – caractéristiques de l'étude	133
Tableau 137. Sondage téléphonique en comparaison au sondage en ligne – profil des répondants en fonction des données démographiques (données non pondérées)	134

Rapport sommaire

Ipsos Limited Partnership

Numéro de contrat : 46572-213223/001/CY

Numéro d'inscription de la ROP : 009-20

Date d'attribution du contrat : Le 17 juin 2020

Valeur du contrat : 164 906,76 \$ (TVH comprise)

Contexte Ipsos

Selon la recherche de contexte menée par Ipsos, les prestations d'urgence offertes en réponse à la COVID-19 ont aidé de nombreux Canadiens. Au tout début du confinement, lorsque les Canadiens étaient de plus en plus nombreux à déclarer qu'ils étaient inquiets de perdre leur emploi et qu'ils éprouvaient de la difficulté à payer leurs factures, le soutien du gouvernement fédéral s'est avéré un allègement apprécié. Étonnamment, les Canadiens sont devenus un peu plus optimistes quant à leur situation financière actuelle qu'ils ne l'étaient avant la pandémie, grâce aux diverses mesures d'allègement.

Les programmes, comme la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE), ont permis aux Canadiens en difficulté (surtout les plus jeunes ménages et ceux à plus faible revenu) de stabiliser leur situation financière, *du moins temporairement*. La Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), visant les entreprises ayant perdu une partie considérable de leur revenu en raison du ralentissement de l'activité économique, a également offert un soutien aux entreprises canadiennes. Toutefois, il est important de noter que, même avec la SSUC, les efforts d'allègement ne pourront pas contrer certains facteurs pendant une pandémie, comme les changements dans le comportement des consommateurs et les tendances à la baisse en matière de dépenses. Bien que les Canadiens perçoivent désormais la COVID-19 comme étant moins une menace directe pour leur santé, ils craignent toujours ses répercussions économiques. L'incidence économique du virus demeure une priorité, alors que de nombreux Canadiens sont convaincus qu'il y aura une récession (tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle mondiale).

Contexte et objectifs

En réponse à la pandémie de COVID-19, le gouvernement du Canada a annoncé une série de mesures d'allègement d'urgence, y compris la PCU, la PCUE, la SSUC et la subvention salariale temporaire de 10 %. Plusieurs mois après le lancement des programmes et des mesures connexes, l'Agence a mené des recherches qualitatives et quantitatives pour examiner les perceptions et les attitudes du public à l'égard de l'Agence et de sa prestation de services pendant cette période auprès de

trois populations cibles : les contribuables canadiens, les petites et moyennes entreprises (PME) et les intermédiaires fiscaux.

Les résultats du sondage et des groupes de discussion fourniront de précieux renseignements à l'Agence sur la façon dont sa réputation et ses services sont perçus par le public. Ce projet aidera l'Agence à orienter ses stratégies de prestation de services en réponse à une crise ou dans le cours normal de ses activités; il fournira aussi du contexte pour les résultats de sa recherche d'entreprise annuelle et orientera ses stratégies de communication. Cette recherche lui permettra d'évaluer l'efficacité de sa réponse en cas de crise en dehors de son cycle typique de la recherche d'entreprise annuelle.

Méthodologie – Sondages quantitatifs

L'échantillon total obtenu pour l'étude était de $n = 1\,873$ chez les trois groupes cibles : les déclarants et les demandeurs des prestations d'urgence, les petites et moyennes entreprises (PME) et les intermédiaires fiscaux. Tous les sondages sont offerts en anglais et en français.

Le sondage téléphonique auprès des déclarants et des demandeurs de prestations d'urgence a été mené à l'aide de la composition numérique aléatoire et un plan à deux bases de sondage (échantillons de lignes fixes et cellulaire). Les données ont été pondérées pour refléter la population générale canadienne âgée de 18 ans et plus, selon le recensement de 2016.

On a eu recours à un groupe témoin non probabiliste en ligne pour accéder aux échantillons de populations cibles spécialisées qui sont difficiles à joindre parmi les petites et moyennes entreprises et des intermédiaires fiscaux. Ipsos a obtenu un échantillon parmi les groupes témoins de partenaires attestés (La Voix Maru Canada représentant le plus grand échantillon, ainsi que Jasper Colin Research, Op4G et Tellwut). On a aussi eu recours à une approche combinée afin d'obtenir un échantillon suffisamment important pour ces groupes cibles qui sont difficiles à joindre, ainsi que pour gérer les fausses données potentielles à partir d'un seul échantillon. Chacun des groupes témoins comprend les membres qui ont choisi d'y adhérer et qui reçoivent un incitatif quelconque. Les incitatifs peuvent prendre la forme d'un système fondé sur des points encaissés pour des récompenses ou d'un système de crédits en espèces (dans le cas de Op4G, les répondants reçoivent un montant de 5 \$ avec l'option d'en faire don à des organismes à but non lucratif). Le montant des incitatifs est fondé sur les exigences précises de chaque sondage, notamment la durée et la complexité du sondage, le sujet de l'étude et le temps requis pour réaliser un nombre minimal d'entrevues. Les membres de ces groupes sont recrutés auprès de diverses sources et

changent constamment. Les données exhaustives sur le profilage des antécédents recueillies lorsque les répondants se joignent à un groupe permettent de cibler les répondants en fonction de critères clés comme la région, l'âge, le sexe, le niveau d'études et de revenu, la profession, les petites et moyennes entreprises, et bien d'autres caractéristiques.

On a eu recours à un groupe témoin en ligne pour sonder des échantillons de PME et d'intermédiaires fiscaux. Pour joindre le groupe de PME, Ipsos a ciblé celles qui s'identifiaient dans les panels en ligne comme étant exploitées par des propriétaires et a sélectionné celles dont le revenu annuel d'entreprise était de moins de 50 millions de dollars et qui ont pris des décisions sur des questions liées à l'impôt. Pour joindre le groupe d'intermédiaires fiscaux, Ipsos a ciblé ceux qui s'identifiaient dans les panels en ligne sous le titre de poste « Comptable » et a sélectionné ceux qui travaillent pour des clients dans des domaines liés à l'impôt. Étant donné que les deux échantillons adoptent une approche non probabiliste en ligne, la marge d'erreur n'a pas pu être calculée et les résultats ne peuvent pas être déclarés comme étant représentatifs de leurs populations respectives.

Audience	Méthode	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur	Étendue du sondage	Durée moyenne du sondage
Déclarants ou demandeurs de prestations	Par téléphone	n = 1 202	± 2,83 points	Du 9 au 22 juillet	15 minutes
Petites ou moyennes entreprises (PME)	Panel en ligne	n = 358	S.O.	Du 16 au 21 juillet	11 minutes
Intermédiaires fiscaux pour les PME	Panel en ligne	n = 313	S.O.	Du 16 au 21 juillet	9 minutes

De plus, un sondage en ligne distinct a été mené auprès de 1 199 particuliers qui ont produit leur déclaration de revenus de 2019 ou de 2018 ou qui ont demandé des prestations d'urgence offertes en réponse à la COVID-19. Un panel non probabiliste en ligne a servi de source d'échantillonnage. Le sondage et les spécifications correspondent à ceux du sondage par composition numérique aléatoire. Le sondage a été mené du 16 au 20 juillet 2020. Les résultats du sondage en ligne ont été comparés à ceux du sondage téléphonique sous forme d'étude de cas en comparant les réponses de ces deux sondages. Les résultats de cette étude de cas se trouvent à l'annexe C du rapport final.

Méthodologie – Groupes de discussion qualitatifs en ligne

Trois (3) groupes de discussion en ligne de 90 minutes ont été organisés les 9 et 10 septembre 2020. Le premier groupe était formé de six résidents francophones du Québec, le deuxième groupe comptait huit résidents anglophones des provinces de l'Atlantique et de l'Ontario, et le troisième groupe, de huit résidents anglophones des provinces de l'Ouest. Chaque groupe était composé d'une combinaison de variables démographiques, y compris l'âge, le sexe, le revenu de ménage et le niveau d'éducation. Tous les répondants avaient demandé la PCU, la PCUE ou la SSUC, et leur statut d'emploi courant variait. De plus, ils avaient tous produit leur déclaration de revenus pour 2018 ou 2019. Les participants ont reçu une rétribution de 100 \$ en remerciement de leur temps.

Mesure dans laquelle les résultats peuvent être extrapolés à un public plus large

Le sondage auprès des déclarants et des demandeurs de prestations a été mené à l'aide de la méthode d'échantillonnage par composition numérique aléatoire. Les données ont été pondérées pour refléter la population générale canadienne en fonction de l'âge, du sexe et de la région, selon le recensement de 2016 de Statistique Canada. Les résultats peuvent être extrapolés à la population canadienne.

Les données sur les PME et les intermédiaires fiscaux n'ont pas été pondérées puisque les sondages ont été menés au sein de panels en ligne à l'aide d'une approche d'échantillonnage non probabiliste. Les données ne sont pas représentatives de toutes les PME ou de tous les intermédiaires fiscaux au Canada.

Dans le cas des groupes de discussion et des recherches qualitatives, les constatations ne peuvent pas être généralisées à une population plus vaste.

La valeur du contrat pour ce projet était de 164 906,76 \$ (TVH comprise).

Principales constatations

Ce résumé offre un aperçu général de certaines constatations découlant de la recherche sur la réponse à la COVID-19, y compris les cotes de rendement global et les perceptions de l'Agence, les opinions sur l'Agence qui ont changé depuis l'an dernier, l'évaluation du processus de demande de prestations de soutien et la sensibilisation à l'égard de diverses mesures, notamment le report des dates limites de production des déclarations depuis le début de la pandémie de COVID-19. Le résumé est axé sur les résultats du sondage. Les constatations des groupes de discussion, offrant une

description plus détaillée des résultats du sondage, sont présentées en détail dans le rapport exhaustif.

Rendement global et changement d'opinion

En général, les résultats montrent que la population générale et les intermédiaires fiscaux sont tous deux optimistes quant aux principaux indicateurs de rendement de l'Agence, alors que les petites et moyennes entreprises (PME) ont tendance à attribuer une note moins favorable à l'Agence. Six Canadiens sur dix ont une opinion très favorable du rendement global de l'Agence, donnant des cotes de 8 à 10 sur une échelle de 10 points. Les intermédiaires fiscaux sont du même avis, avec 56 % des répondants donnant des cotes de 8 à 10. Toutefois, les PME sont moins positives, moins de quatre PME sur dix accordent une cote similaire à l'Agence.

Comparativement à l'année dernière, la population générale et les intermédiaires fiscaux sont les groupes dont l'opinion sur l'Agence s'est améliorée le plus. Près de quatre Canadiens sur dix affirment que leur opinion globale de l'Agence s'est améliorée (cotes de 8 à 10) et environ la moitié des intermédiaires fiscaux disent la même chose. L'opinion des PME varie moins à cet égard; seulement deux PME sur dix affirment que leur opinion de l'Agence s'est améliorée au cours de la dernière année.

Tableau 1. Rendement global et changement d'opinion dans l'ensemble des groupes

Notes de 8-10 sur échantillon 0-10	Population générale	PME	Int. fisc.
Rendement global de l'ARC (excellent : cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points)	62 %	37 %	56 %
Changement de l'opinion globale sur l'Agence par rapport à l'année dernière (beaucoup mieux : cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points)	37 %	22 %	45 %

PME = petites et moyennes entreprises; Int. fisc. = intermédiaires fiscaux

Base : Tous les répondants (population générale : n=1 202, PME : n=358, IF : n=313)

Remarque : L'échantillon de la population générale est pondéré comme étant représentatif de la population canadienne adulte. Les échantillons des PME et des intermédiaires fiscaux ne sont pas pondérés.

Les prestations d'urgence ont eu une incidence positive sur les côtes globales. Comme il est possible de le constater tout au long du rapport, les cotes de l'Agence sont beaucoup plus élevées parmi ceux qui ont demandé des prestations d'urgence (environ 10 à 25 points de pourcentage plus élevés), comparativement à ceux qui ont produit leur déclaration seulement (et qui n'ont pas demandé de prestations) dans les trois groupes cibles (population générale, PME et intermédiaires fiscaux). Cela se reflète dans les

cotes globales ci-dessous, ainsi que dans toutes les mesures énoncées dans les sondages.

Tableau 2. Rendement global et changement d'opinion dans l'ensemble des groupes – Demandes de prestations par rapport aux déclarations de revenus produites

Cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points	Population générale - Demande de prestations administrées par l'Agence	Population générale - Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence	PME - Demande de SSUC	PME - Déclaration de revenus produite sans demander des prestations	Int. Fisc. - Demande de SSUC	Int. Fisc. - Déclaration de revenus d'entreprise produite sans demander des prestations
Rendement global (cote de 8 à 10)	82 %	57 %	47 %	29 %	61 %	47 %
Changement de l'opinion globale par rapport à l'année dernière (cote de 8 à 10)	47 %	35 %	35 %	14 %	51 %	36 %

Base: population générale (ont fait une demande de prestations administrées par l'Agence: n=180, n'a pas demandé les prestations, mais ont fait leur déclaration de revenu: n=1101); PME (demande de SSUC: n=135, n'a pas demandé le SSUC, mais on fait leur déclaration de revenus, n=180); Int. Fisc (demande de SSUC: n=197, n'a pas demandé le SSUC, mais on fait leur déclaration de revenus: n=112)

Évaluation de l'Agence en fonction des principaux indicateurs

L'Agence obtient la cote la plus élevée dans l'ensemble des trois groupes cibles pour la catégorie « L'Agence traite les contribuables avec respect », à divers degrés. Bien que 66 % des Canadiens et 54 % des intermédiaires fiscaux soient tout à fait d'accord (cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points) avec cet énoncé, seulement 32 % des PME sont du même avis. La population générale, plus que les PME et les intermédiaires fiscaux, a tendance à croire que l'Agence traite les contribuables avec équité, alors que les intermédiaires fiscaux, plus que la population générale et les PME, ont surtout tendance à croire que les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.

Tableau 3. Évaluation des attributs clés dans les trois groupes

Attributs clés, tout à fait d'accord : cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points	Population générale	PME	Int. fisc.
L'ARC traite les contribuables avec respect.	66 %	32 %	54 %
On peut faire confiance à l'ARC pour prendre les bonnes décisions liées à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.	58 %	27 %	55 %
L'ARC travaille fort pour aider les Canadiens en ce qui concerne leurs impôts et leurs prestations.	57 %	27 %	53 %
L'ARC traite les contribuables avec équité.	57 %	28 %	49 %
L'ARC est efficace dans ses activités.	54 %	26 %	52 %
Les renseignements fournis par l'ARC sont faciles à comprendre.	49 %	24 %	57 %

Base: tous les répondants (population générale : n=1 202, PME : n=358, IT : n=313)

Évaluation du processus de demande de prestations d'urgence

Les demandeurs des prestations d'urgence au sein de la population générale sont très satisfaits, non seulement de la qualité globale du processus (82 % accordent une cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points), mais aussi de la plupart des principaux indicateurs, y compris la rapidité d'exécution (93 %), ainsi que les énoncés « Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens » (85 %) et « Le processus de demande était facile » (83 %).

Un peu plus de la moitié des PME (56 %) sont satisfaites de la qualité globale du processus, le plus faible des trois groupes. Bien qu'elles soient satisfaites de la rapidité avec laquelle leur demande a été traitée (74 %), elles ont une opinion un peu moins favorable sur de nombreux autres aspects, notamment « Les renseignements fournis par l'Agence étaient faciles à comprendre » (31 %). Moins de la moitié (46 %) ont trouvé le processus de demande facile.

Deux tiers des intermédiaires fiscaux (65 %) qui demandent la SSUC au nom de clients sont satisfaits de la qualité globale du processus et modérément satisfaits de la plupart des aspects du processus de demande de SSUC. Comme les PME, moins de la moitié (46 %) ont trouvé le processus de demande facile.

Tableau 4. Évaluation globale du processus de demande par les trois groupes

Processus de demande, cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points	Population générale	PME	Int. fisc.
Base : Personnes qui ont demandé des prestations d'urgence	180	135	197
Qualité globale du processus	82 %	56 %	65 %
J'estime que ma demande a été traitée dans des délais raisonnables.	93 %	74 %	53 %
Mes interactions avec l'ARC ont répondu à mes besoins.	86 %	51 %	59 %
Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'ARC travaille très fort pour aider les Canadiens.	85 %	50 %	59 %
Dans l'ensemble, j'ai trouvé le processus de demande facile à suivre.	83 %	46 %	46 %
Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de ma situation (pour les int. fisc. : en tant que fiscaliste).	74 %	41 %	51 %
Les renseignements fournis par l'ARC au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.	70 %	31 %	54 %

Base : ont demandé des prestations d'urgence (population générale: n=180, PME: n=135, IF: n=197)

Connaissance des mesures prises à l'égard des prestations d'urgence

Une grande majorité des Canadiens qui demandent la PCU/PCUE sont conscients que les prestations d'urgence sont imposables. De plus, les membres de chaque groupe savent que l'Agence vérifiera les demandes et l'admissibilité à une date ultérieure (90 % ou plus).

Tableau 5. Connaissance des prestations imposables

Population générale - personnes sachant que la PCU/PCUE est imposable	93 %
---	------

Base : Personnes qui ont demandé la PCU (administrée par l'Agence ou l'AE) ou la PCUE (n=254)

Tableau 6. Connaissance de l'examen des demandes parmi les trois groupes

Examen des demandes	Population générale	PME	Int. fisc.
Personnes sachant que l'Agence vérifiera les demandes et l'admissibilité	90 %	92 %	90 %

Base : Personnes qui ont demandé des prestations d'urgence auprès de l'Agence (population générale : n=180, PME : n=135, IF : n=197)

Connaissance et utilisation des délais additionnels à la période de production des déclarations de revenus du gouvernement

Parmi les membres de la population générale, plus de neuf membres sur dix affirment être au courant du délai additionnel de production des déclarations T1, mais seulement six membres sur dix disent être au courant du délai additionnel de paiement des soldes dus. Les jeunes Canadiens âgés de 18 à 24 ans sont moins susceptibles d'être au courant du délai additionnel de production des déclarations T1, ainsi que ceux qui gagnent moins de 40 000 \$. Parmi ceux qui ont produit une déclaration de revenus pour 2019, un tiers ont pu bénéficier du délai additionnel.

Le niveau de connaissance du délai additionnel de production est élevé parmi les groupes cibles : Canadiens pour les déclarations T1 (92 %); PME (83 %) et intermédiaires fiscaux (82 %) pour les déclarations T2. Moins de Canadiens (60 %) étaient au courant que l'Agence avait reporté la date limite de paiement des soldes dus.

Tableau 7. Connaissance du report des dates limites parmi les trois groupes

Connaissance (% oui)	Population générale	PME	Int. fisc.
Personnes sachant que l'Agence a reporté la date limite de production des déclarations T1	92 %	83 %	88 %
Personnes sachant que l'Agence a reporté la date limite de production des déclarations T2	S.O.	83 %	82 %
Personnes sachant que l'Agence a reporté la date limite de paiement des soldes dus	60 %	S.O.	84 %
Personnes au courant des délais additionnels de paiement et de versement de la TPS/TVH	S.O.	81 %	80 %

Base: tous les répondants (population générale : n=1 202, PME : n=358, IT : n=313)

Un peu plus du tiers des Canadiens (33 %) ont produit leur déclaration T1 et un tiers des PME (36 %) ont produit leur déclaration T2 dans le délai additionnel (dans la période de déclaration prolongée).

Tableau 8. Personnes ayant produit leur déclaration avant la date limite initiale ou dans le délai additionnel

Personnes ayant produit leur déclarations	Population générale	PME
Déclarations T1 produites avant la date limite initiale	65 %	56 %
Déclarations T2 produites dans le délai additionnel	33 %	36 %

Population générale (parmi ceux qui ont produit leurs déclarations pour 2019 : n=1 043), toutes les PME (n=354)

Importance des délais additionnels à la période de production des déclarations de revenus du gouvernement

À l'aide d'une échelle de 0 à 10 points (0 = Pas du tout important; 10 = Très important), on a demandé aux Canadiens d'évaluer l'importance des délais additionnels offerts pour la production des déclarations de revenus. Un quart des répondants affirment qu'ils étaient importants pour eux, alors que six répondants sur dix indiquent qu'ils étaient importants pour tous les Canadiens. Les répondants les plus touchés par la COVID-19 sur le plan économique sont plus susceptibles de dire que la prolongation de la période de production des déclarations T1 est importante pour eux, c'est-à-dire les personnes sans emploi à la recherche d'un emploi, les personnes qui gagnent moins de 40 000 \$ et les immigrants.

Bien que de nombreux Canadiens n'aient peut-être pas profité de ces délais, ils croient tout de même qu'ils se sont avérés utiles pour l'ensemble du pays. Six répondants sur dix affirment que les délais additionnels étaient importants pour tous les Canadiens. Un quart des PME déclarent que les délais additionnels de production des déclarations d'entreprise étaient importants pour leur propre entreprise, alors que quatre PME sur dix affirment que les délais étaient importants pour toutes les entreprises canadiennes.

Tableau 9. Importance des délais additionnels à la période de production des déclarations de revenus du gouvernement

Importance des délais additionnels : cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points	Population générale	PME
Pour vous personnellement/Pour votre entreprise	27 %	25 %
Pour tous les Canadiens/Pour toutes les entreprises canadiennes	60 %	41 %

Base : tous les répondants (population générale : n= 1202, PME : n=358)

Executive summary

Ipsos Limited Partnership

Contract number: 46572-213223/001/CY

POR Registration Number: 009-20

Contract award date: June 17, 2020

Contract value: \$164,906.76, including HST

Ipsos Context

Ipsos Context research reveals that the COVID-19 emergency support benefits have made a difference to many Canadians. In the earliest days of lockdown, when more and more Canadians said they were worried about suffering job losses and having a hard time keeping up with their bills, support from the federal government was a welcome relief. Surprisingly, Canadians became slightly more optimistic about their current financial situation than they did pre-pandemic, buoyed by the various relief measures. Programs such as the Canada Emergency Response Benefit (CERB) and Canada Emergency Student Benefit (CESB) have allowed struggling Canadians (particularly the youngest and lowest-income households) to stabilize their financial situations, *at least temporarily*. The Canada Emergency Wage Subsidy (CEWS), targeted at businesses that had lost a significant portion of their revenue due to a slowdown in economic activity, has also provided support to Canadian businesses. However, it is important to note that even with CEWS, there are certain factors that relief efforts are unable to overcome during a pandemic, such as a change in consumer behavior and decreased spending patterns. While Canadians are now seeing COVID-19 as less of a direct threat to their health, they are still fearful of its economic consequences. The ongoing economic impact of the virus remains top-of-mind, as many Canadians are certain that a recession (both on a domestic and global scale) is coming.

Background & objectives

In response to the COVID-19 pandemic, the Government of Canada announced a raft of COVID-19 emergency relief measures, including the CERB, CESB, CEWS and the 10% Temporary Wage Subsidy. Several months into the delivery of the programs and related measures, the CRA has conducted qualitative and quantitative research to examine the public's perceptions and attitudes surrounding the CRA and its service delivery of the benefits programs during this time among three target populations: Canadian taxpayers, small and medium-size enterprises (SMBs) and among tax intermediaries.

The results from the survey and focus groups will provide the CRA with valuable information about how its reputation and services are perceived by the public. This project will help guide the CRA in its service delivery strategies whether in response to

crisis or in the regular course of business; provide context for its Annual Corporate Research results; and inform communications strategies. This research will allow the CRA to gauge its crisis-response effectiveness outside of its typical Annual Corporate Research cycle.

Methodology – Quantitative surveys

The total sample obtained for the study was n=1873 among the three target groups: tax filers/applicants to emergency support benefits, small and medium-sized businesses (SMBs), and tax intermediaries (TIs). All surveys were offered in English and French.

The telephone survey among tax filers and/or applicants to emergency support benefits was conducted using random digit dialing (RDD) and a dual-frame design (landline and cell phone sample). The data were weighted to reflect the general population of Canadians 18 years and older, according to the latest 2016 Census.

An online non-probability panel methodology was used to access the hard-to-reach specialized target population samples of SMBs and TIs. Ipsos obtained sample from certified partner panels (Maru Voice Canada comprising the largest sample, as well as Jasper Colin Research, Op4G and Tellwut). A blended sample approach was used to obtain large enough sample for these hard-to-reach target groups and to manage potential skews in the data from a single sample source. Each of the panels includes members who have opted in and receive a form of incentive. Incentives can be a point-based system cashed in for rewards or a cash-credit system (in the case of Op4G, respondents are given \$5.00 and given the option to donate back to non-profit organizations). The amount of incentives is based on the specific requirements of each survey, depending on the length and complexity of the survey, the subject matter of the study, and the time required to complete a minimum number of interviews. Panelists are recruited through diverse sources and are constantly refreshed. The comprehensive background profiling data gathered when respondents join a panel allows for the targeting of respondents based on key criteria such as region, age, gender, education and income level, profession, SMBs, and other characteristics.

To reach the group of SMBs, Ipsos targeted those who identify in online panels as SMB owners and screened for those who obtained a business annual revenue of <\$50 million and made decisions about tax related matters. To reach the group of tax intermediaries, Ipsos targeted those who self-identify in the online panel under the job title “Accountant” and screened for those who work for clients on tax-related matters. Because both samples use an online non-probability approach, the margin of error could not be calculated and results cannot be reported as representative of their respective populations.

Audience	Method	Sample size	Margin of error	Field dates	Average survey length
Tax filers and/or benefits applicants	Telephone	n=1202	± 2.83 points	July 9 to 20	15 min
Small- or medium-sized businesses (SMBs)	Online panel	n=358	n/a	July 16-21	11 min
Tax intermediaries (TIs) for SMBs	Online panel	n=313	n/a	July 16-21	9 min

In addition, a separate online survey was conducted among 1199 individuals who filed their 2019/18 tax return and/or applied for COVID-19 emergency support benefits. The sample source used was an online non-probability panel. The survey and specifications matched that of the telephone RDD survey. The survey was fielded between July 16 and 20, 2020. The online survey results were compared to the telephone survey results as a case study in comparing responses between telephone and online panel survey modes. The results from this case study can be found in Appendix C of the final report.

Methodology – Qualitative online focus groups

A series of three (3) 90-minute online focus groups were conducted on September 9 and 10, 2020. The first group was with 6 participants who were French-speaking residents of Quebec, the second group was with 8 participants who were English-speaking residents of Ontario and the Atlantic provinces, and the third group was with 8 participants who were English-speaking residents of Western provinces. Each group included a mix of demographics including age, gender, household income, and education. All respondents were applicants to CERB, CESB, or CEWS and their current employment status varied. Further, all had filed their taxes for either 2018 or 2019. Participants were paid a \$100 honoraria for their time.

Extent to which findings can be extrapolated to a broader audience

The survey among tax filers/applicants to benefits was conducted using a random digit dialing (RDD) telephone sampling methodology. The data was weighted to represent the general population by age, gender and region, according to the latest 2016 Statistics Canada Census. The results can be extrapolated to the Canadian population.

The data for SMEs and tax intermediaries was not weighted as the surveys were conducted online via online panels using a non-probability sampling approach. The data is not representative of all SMEs or tax intermediaries in Canada.

In the case of focus groups and qualitative research, findings cannot be generalized to a broader population.

The contract value for this project was \$164,906.76, including HST.

Key findings

This summary provides a high-level overview of select findings from the CRA’s COVID Response Research including ratings on overall performance and perceptions of the CRA, change in opinions about the Agency since last year, rating of the application process for support benefits, and awareness of various measures such as extensions around tax filing that have been implemented since the start of the COVID-19 pandemic. The summary focuses on the survey findings. Findings from the focus groups, which provide more descriptive insight into the survey results, are included in detail in the full report.

Overall performance and change in opinion

Generally, the results show that the general population and tax intermediaries are similarly sanguine about the CRA’s performance on key indicators, whereas small and medium-size businesses (SMEs) tend to rate the CRA less favourably. Six in 10 Canadians have a very favourable opinion of the CRA’s overall performance, providing a rating of 8-10 on a 10-point scale. Tax intermediaries (TIs) share this opinion; 56% rate the CRA’s performance as an 8-10. However, SMEs have a less positive view – less than 4 in 10 SMEs rate the agency in a similar way.

Compared to last year, TIs and the general population are the two groups that show the most improvement in terms of their opinions of the CRA. Almost four in 10 Canadians say their overall opinion of the CRA has changed for the better (rating 8-10) and almost half of TIs say the same thing. SMEs are a little harder to move on this measure; two in 10 say their opinions of the CRA have changed for the better in the past year.

Table 10. Overall performance and change in opinion across all groups

Ratings of 8-10 on 0-10 point scale	General population	SMEs	TIs
Overall performance of CRA (rate 8-10 excellent on 0-10-point scale)	62%	37%	56%
Change in overall opinion of CRA vs. last year (rate 8-10 much better on 0-10-point scale)	37%	22%	45%

Base: All respondents (general population: n=1,202, SME: n=358, TI: n=313)

SMEs=Small and medium size businesses; TIs=Tax intermediaries

Note: General population sample is weighted to be representative of the adult Canadian population; SME and TI samples are unweighted samples.

Exposure to the emergency response support benefits has had a positive impact on overall ratings. As seen throughout the report, ratings of the CRA are significantly higher among those who applied to the emergency support benefits (~10 to 25 percentage points higher) compared to those who filed taxes only (and did not apply to benefits) across all three target groups (general population, SMEs and TIs). This is indicated by the overall ratings below but can be seen across all metrics in the surveys.

Table 11. Overall performance and change in opinion across all groups by applied to benefits vs. filed taxes

Ratings of 8-10 on 0-10 point scale	General population - Applied to benefits administered through CRA	General population - Did not apply to benefits through CRA but filed taxes	SMEs - Applied to CEWS	SMEs - Did not apply to benefits but filed taxes	TIs - Applied to CEWS	TIs - Did not apply to benefits but filed business taxes
Overall performance (rate 8-10)	82%	57%	47%	29%	61%	47%
Change in overall opinion vs. last year (rate 8-10)	47%	35%	35%	14%	51%	36%

Base: General population (applied to benefits administered through CRA: n=180, did not apply to benefits through CRA but filed taxes: n=1101); SMEs (applied to CEWS: n=135, did not apply to benefits but filed taxes: n=180); TIs (applied to CEWS: n=197, did not apply to benefits but filed taxes: n=112)

Rating of the CRA on key indicators

The CRA ranks highest across all three target groups on ‘the CRA treats taxpayers with respect’, though to varying degrees. While 66% of Canadians and 54% of TIs strongly agree (rating 8-10 on 0-10-point scale) with this statement, only 32% of SMEs say the same. The general population, more so than SMEs or TIs, tends to believe that the CRA treats taxpayers fairly, and TIs more so than the general population or SMEs tend to believe that the information provided by the CRA is easy to understand.

Table 12. Ratings on key attributes across all three groups

Key attributes, 8-10 completely agree on 0-10-point scale	General population	SMEs	TIs
CRA treats taxpayers with respect	66%	32%	54%
CRA can be trusted to do what is right in administering Canadians' taxes and benefits	58%	27%	55%
CRA works hard at helping Canadians with matters regarding their taxes and benefits	57%	27%	53%
CRA treats taxpayers fairly	57%	28%	49%
CRA is efficient in its operations	54%	26%	52%
The information provided by the CRA is easy to understand	49%	24%	57%

Base: All respondents (general population: n=1,202, SME: n=358, TI: n=313)

Rating of application process for emergency support benefits

Applicants to emergency benefits within the general population are very satisfied not only with the overall quality of the process (82% rating 8-10 on 0-10-point scale), but also on most key indicators including timeliness (93%) and the 'experience gave me the impression the CRA is working hard to help Canadians' (85%), and 'application was easy' (83%).

Just over half of SMEs (56%) are satisfied with the overall quality of process, the least of all three groups. While they are pleased with how timely their application was processed (74%), they are less positive about many other aspects including 'the information provided by the CRA was easy to understand' (31%). Less than half (46%) found the process of applying easy.

Two-thirds of TIs (65%) applying to CEWS on behalf of clients are satisfied with the overall quality of the process and they are moderately satisfied with most aspects of applying to CEWS. Like SMEs, less than half (46%) found the process of applying easy.

Table 13. Overall rating of application process by all three groups

Application process, 8-10 completely agree on 0-10-point scale	General population	SMEs	TIs
Overall quality of process	82%	56%	65%
I feel that my application was processed in a timely manner	93%	74%	53%
My interactions with the CRA met my needs	86%	51%	59%
Experience gave me the impression the CRA is working hard to help Canadians	85%	50%	59%
I found the overall application process easy	83%	46%	46%
The experience made me feel like the CRA cares about my situation (for TIs: as a tax professional)	74%	41%	51%
Information provided by the CRA about the benefits was easy to understand	70%	31%	54%

Base: applied for emergency support benefits (general population: n=180, SME: n=135, TI: n=197)

Awareness of measures around emergency support benefits

A large majority of Canadians applying to CERB/CESB say they are aware the emergency benefits are taxable. Further, awareness within each group that the CRA will be verifying applications and reviewing eligibility at a later date is 90% or above.

Table 14. Awareness of benefits as taxable

General population - Aware CERB/CESB is a taxable benefit	93%
---	-----

Base: Applied for CERB (through the CRA or EI) / CESB (general population: n=254)

Table 15. Awareness that applications will be reviewed by all three groups

Verifying eligibility	General population	SMEs	TIs
Aware the CRA will be verifying applications/reviewing eligibility	90%	92%	90%

Base: applied for emergency support benefits (general population: n=180, SME: n=135, TI: n=197)

Awareness and use of government tax filing extensions

Among the general population, over nine in 10 say they are aware of the extended filing deadline for T1 taxes, but only six in 10 say they are aware of the extended deadline to pay balances owing. Younger Canadians 18-24 are less likely to be aware of the extended deadline for T1 taxes, as well as those earning less than \$40K. Of those who filed their 2019 taxes, one-third were able to take advantage of the extended deadline.

Awareness of the extended deadlines for filing taxes is high among all target groups: Canadians for T1s (92%); SMEs (83%) and TIs (82%) for T2s. Fewer Canadians (60%) were aware the CRA extended the deadline for paying balances owing.

Table 16. Awareness of extensions to deadlines by all three groups

Awareness (% yes)	General population	SMEs	TIs
Aware CRA extended tax filing deadline T1	92%	83%	88%
Aware CRA extended business corporate tax filing deadline T2	n/a	83%	82%
Aware CRA extended deadline to pay balancing owing	60%	n/a	84%
Aware of extensions on payments and remittances for GST/HST	n/a	81%	80%

Base: All respondents (general population: n=1,202, SME: n=354, TI: n=313)

Just over one-third of Canadians (33%) filed their T1s and one-third of SMEs (36%) filed their T2s by the extended timeline.

Table 17. Filed taxes within deadline/by extended deadline

Filed taxes	General population	SMEs
Filed within initial deadline T1	65%	56%
Filed by extended deadline T2	33%	36%

Base: General population (those who filed 2019 taxes: n=1043); SMEs (n=354)

Importance of government tax filing extensions

Using a 0 to 10-point scale (0=not at all important; 10=very important), Canadians were asked to rate the importance of the extensions provided for filing taxes. One quarter say it was important to them personally, while 6 in 10 say it was important to all Canadians. Those more affected economically by COVID-19 are more likely to say the extension for filing T1 taxes is important to them personally: those unemployed but looking for work, those earning less than \$40K, and immigrants.

While many Canadians may not have taken advantage of the extra time themselves, they still believe the extended deadline was useful for the country as a whole; six in 10 say the extra time is important for all Canadians. As for SMEs, a quarter report that the extended deadlines for business taxes were important for their own business, while four in 10 say it was important for Canadian business in general.

Table 18. Importance of gov't filing extensions

Importance of extensions: 8-10 very important on 0-10-point scale	General population	SMEs
Base: All respondents	1202	354
To you personally / your business	27%	25%
To all Canadians / Canadian businesses	60%	41%

Base: All respondents (general population: n=1,202, SME: n=358)

CONSTATATIONS DÉTAILLÉES

Introduction

Contexte

Le 11 mars, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a déclaré une pandémie. Dans les jours qui ont suivi, des mesures de santé publique ont été mises en œuvre : les personnes ont été appelées à s'éloigner physiquement les unes des autres afin d'empêcher la propagation du virus, et il y a eu des restrictions à la frontière plus importantes ainsi que des fermetures d'entreprise généralisées. Pour la grande partie des mois de mars et d'avril, seules les organisations fournissant des « services essentiels » étaient autorisées à fonctionner. De telles restrictions ont fait en sorte que les entreprises ont commencé à souffrir, ce qui a un effet d'entraînement cumulatif dans l'ensemble du Canada (et sur l'économie internationale).

En réponse à la pandémie de COVID-19, le gouvernement du Canada a annoncé un certain nombre de mesures d'allègement d'urgence, y compris la Prestation canadienne d'urgence (PCU), la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE), la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) et la subvention salariale temporaire de 10 %. Plusieurs mois après le lancement des programmes et des mesures connexes, l'Agence a mené des recherches sur l'opinion publique afin d'examiner les perceptions et les attitudes du public à l'égard de l'Agence et de sa prestation de services pendant cette période auprès de trois populations cibles : les contribuables canadiens, les petites et moyennes entreprises (PME) et les intermédiaires fiscaux.

Les résultats de ces sondages fourniront de précieux renseignements à l'Agence sur la façon dont sa réputation et ses services sont perçus par le public. Ce projet aidera l'Agence avec ses stratégies de prestation de services en réponse à une crise ou dans le cours normal de ses activités; il fournira aussi du contexte pour les résultats de sa recherche d'entreprise annuelle et orientera ses stratégies de communication. Cette recherche lui permettra d'évaluer l'efficacité de sa réponse en cas de crise en dehors de son cycle typique de la recherche d'entreprise annuelle.

La collecte de données est traitée conformément aux procédures de recherche sur l'opinion publique suivies dans tout le gouvernement.

Objectifs

L'étude de la réponse de l'Agence à la COVID-19 comprend trois principales composantes de la recherche. Voici les objectifs de chacune d'elles :

- **Entrevues cognitives** : Aider à peaufiner les questionnaires en veillant à ce qu'il y ait une compréhension commune des questions visées dans l'instrument entre les chercheurs et les répondants.
- **Recherche quantitative** : Mesurer la réputation de l'Agence et les perceptions du public à son égard, ainsi que l'expérience client des Canadiens et des entreprises durant la présente crise de la COVID-19, y compris l'expérience de l'accès aux prestations d'urgence liées à la COVID-19 administrées par l'Agence.
- **Recherche qualitative** : Examiner les thèmes soulevés dans la recherche quantitative auprès des demandeurs de prestations d'urgence.

Le présent rapport met en évidence les constatations des recherches quantitatives et qualitatives. Les résultats des entrevues cognitives ont contribué à l'élaboration des instruments de sondage au moyen d'une séance d'information verbale.

Groupes cibles

La recherche quantitative a été effectuée auprès des groupes cibles suivants :

- Sondage téléphonique auprès de 1 202 particuliers qui ont produit leur déclaration de revenus de 2019 ou de 2018 ou qui ont présenté une demande de prestations d'urgence en réponse à la COVID-19.
- Sondage en ligne auprès de 1 199 particuliers qui ont produit leur déclaration de revenus de 2019 ou de 2018 ou qui ont demandé des prestations d'urgence en réponse à la COVID-19. Un sondage en ligne parallèle a été mené afin d'utiliser les résultats des deux méthodes aux fins de comparaison des études de cas et d'ainsi déterminer à quel point les résultats sont semblables ou différents, ce qui pourrait valider l'approche à utiliser dans les études futures, selon les objectifs de l'étude.
- Sondage en ligne auprès de 358 propriétaires de petites ou moyennes entreprises (PME qui gagnent un revenu d'entreprise de moins de 50 millions de dollars) qui ont produit leur déclaration de revenus des entreprises de 2019 ou qui ont présenté une demande de SSUC. Le sondage visait les propriétaires de PME prédéterminés dans des groupes de discussion en ligne et a sélectionné ceux qui prennent des décisions concernant des questions fiscales ou qui y participent directement.
- Sondage en ligne auprès de 313 intermédiaires fiscaux (fiscalistes) qui ont produit des déclarations T2 ou qui ont présenté une demande de SSUC au nom de leurs clients. Le sondage visait d'abord des comptables prédéterminés dans

des groupes de discussion en ligne et a sélectionné ceux qui étaient admissibles (ceux qui ont travaillé avec des PME sur des questions liées à l'impôt ou à la paie).

Méthodologie

L'échantillon total obtenu pour l'étude était de 1 873. Le tableau 1 présente la méthode, la taille de l'échantillon, la marge d'erreur connexe (s'il y a lieu) et les dates sur le terrain pour chacun des sondages auprès des trois groupes cibles : les déclarants et les demandeurs de prestations d'urgence, les PME et les intermédiaires fiscaux. Tous les sondages sont offerts en anglais et en français.

Le sondage téléphonique auprès des déclarants et des demandeurs de prestations d'urgence a été mené à l'aide de la composition numérique aléatoire. Les données ont été pondérées pour refléter la population générale canadienne âgée de 18 ans et plus, selon le recensement de 2016. On a eu recours à un groupe témoin en ligne pour obtenir des échantillons de PME et d'intermédiaires fiscaux. Pour joindre le groupe de PME, Ipsos a ciblé ceux qui s'identifient dans les groupes témoins en ligne comme étant des propriétaires de PME et a sélectionné ceux dont le revenu annuel d'entreprise est de moins de 50 millions de dollars et ceux qui ont pris des décisions au sujet des questions liées à l'impôt. Pour joindre le groupe d'intermédiaires fiscaux, Ipsos a ciblé ceux qui s'identifient dans les groupes témoins en ligne sous le titre de poste « Comptable » et a sélectionné ceux qui travaillent pour des clients à des questions liées à l'impôt. Étant donné que les deux échantillons adoptent une approche non probabiliste en ligne, les résultats ne peuvent pas être déclarés comme étant représentatifs de leurs populations respectives.

Dans le cadre d'un groupe témoin en ligne, les répondants ont été invités à participer au sondage moyennant un incitatif.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la méthodologie, veuillez consulter l'annexe B, Méthodologie.

Tableau 10. Résumé de la méthodologie

Population	Méthode	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur	Dates sur le terrain	Durée moyenne du sondage
Déclarants ou demandeurs de prestations	Téléphone	n = 1 202	± 2,83 points	du 9 au 20 juillet	15 min
Petites ou moyennes entreprises (PME)	Groupe témoin en ligne	n = 358	s.o.	du 16 au 21 juillet	11 min
Intermédiaires fiscaux pour les PME	Groupe témoin en ligne	n = 313	s.o.	du 16 au 21 juillet	9 min

De plus, un sondage en ligne distinct a été mené auprès de 1 199 particuliers qui ont produit leur déclaration de revenus de 2019 ou de 2018 ou qui ont présenté une demande de prestations d'urgence en réponse à la COVID-19. Le questionnaire et les spécifications correspondent à ceux du sondage par composition numérique aléatoire. Le sondage a été mené du 16 au 20 juillet 2020. Un groupe témoin non probabiliste en ligne a servi de source d'échantillonnage. Les résultats du sondage en ligne ont été comparés à ceux du sondage téléphonique sous forme d'étude de cas en comparant les réponses de ces deux sondages. L'étude de cas se trouve à l'annexe C.

Structure et conventions relatives au rapport

Le rapport est structuré en quatre sections : un résumé qui fournit une analyse thématique des constatations dans les trois groupes cibles, et une section contenant des résultats détaillés pour chacun des trois groupes cibles. En ce qui concerne les résultats relatifs à la population en général, les résultats du sondage seront présentés en premier, suivis, s'il y a lieu, d'un contexte supplémentaire au moyen des constatations découlant des groupes de discussion.

Veillez noter qu'une échelle de réponse de 0 à 10 a été utilisée pour de nombreuses questions dans le sondage. Tout au long du rapport, les trois mentions principales (cote de 8 à 10) sont « fortement en accord » ou « croient fortement », etc.

Tout au long du rapport, la somme des totaux peut ne pas être égale à 100 % en raison de l'arrondissement ou des réponses multiples à une question où les répondants ont été autorisés à choisir ou à fournir plus d'une réponse.

Les questions auxquelles les répondants ont répondu « ne sais pas », « sans objet » ou ont refusé de répondre sont indiquées comme « ne sais pas/sans objet ».

Les notes moyennes sont calculées sans tenir compte des réponses « ne sais pas/sans objet » ou refusées.

Nous avons effectué des tests d'importance statistique à l'aide d'un test-t appliqué dans l'ensemble des sous-groupes en fonction d'un niveau de confiance de 95 %. Les sous-groupes qui ont des différences importantes sont déclarés dans le rapport.

Population générale

Évaluation de rendement global et changement dans la perception de l'Agence

Six Canadiens sur dix attribuent une cote positive au rendement global de l'Agence; quatre personnes sur dix affirment que leur opinion générale a changé positivement depuis l'année dernière.

Après avoir répondu aux questions sur la demande de prestations et la production de déclarations de revenus, on a demandé aux répondants d'évaluer le rendement global de l'Agence sur une échelle de 0 à 10 points (0 = médiocre; 10 = excellent). On leur a également demandé s'ils avaient changé leur opinion générale par rapport à l'année dernière, sur une échelle de 0 à 10 points (0 = bien pire; 10 = beaucoup mieux).

La majorité des Canadiens évalue le rendement de l'Agence de façon très positive (62 % accordent une cote de 8 à 10), alors que 30 % d'entre eux attribuent une cote modérée de 4 à 7. Très peu de personnes attribuent une mauvaise cote à l'Agence (5 % accordent une cote de 0 à 3). Depuis mars 2020, les perceptions ont changé pour le mieux, puisque près de quatre répondants sur dix (37 %) disent que leur opinion générale de l'Agence est beaucoup mieux (cote de 8 à 10) qu'il y a un an; un peu plus de la moitié (53 %) évaluent leur changement d'opinion en attribuant une cote de 4 à 7 (32 % accordent une cote de 5, qui signifie « à peu près la même chose »); seulement 2 % des répondants indiquent que c'est bien pire (cote de 0 à 3).

Tableau 11. Évaluation de rendement global et changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière

Évaluation	8-10	4-7	0-3	NSP/REF	Moyenne
Rendement global	62 %	30 %	5 %	3 %	7,6
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière	37 %	53 %	2 %	8 %	6,8

Base : Tous les répondants, population générale (n = 1 202)

d1. En songeant à vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada, que ce soit en produisant des déclarations de revenus OU en présentant une demande de prestations, comment évaluez-vous le rendement global de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « médiocre » et 10, « excellent ».

h1. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « bien pire » et 10, « beaucoup mieux », comment évalueriez-vous votre OPINION GÉNÉRALE de l'Agence par rapport à l'année dernière?

Les demandeurs de prestations d'urgence sont beaucoup plus susceptibles d'évaluer le rendement global de l'Agence que les Canadiens qui n'avaient produit leur déclaration de revenus qu'en 2018 ou en 2019 (82 % par rapport à 57 % qui ont accordé une cote

de 8 à 10). Ce groupe a également connu un changement d'opinion plus positif (47 % par rapport à 35 % chez les déclarants seulement).

Tableau 12. Évaluation de rendement global et changement dans l'opinion générale par rapport à l'année dernière en fonction des critères « Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence » et « Déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence »

Notes	Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
Rendement global, Cote de 8 à 10	82 %	57 %
Rendement global, Moyenne	8,4	7,5
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière , Cote de 8 à 10	47 %	35 %
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière , Moyenne	7,4	6,7

Population générale (qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 180, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=1011)

Perceptions positives de l'Agence à l'égard de diverses mesures; le respect envers les contribuables reçoit la cote la plus élevée, et les renseignements faciles à comprendre reçoivent la cote la plus faible.

On a demandé aux Canadiens, en plus de leur évaluation globale du rendement de l'Agence, leur impression de l'Agence en ce qui concerne une série d'énoncés sur une échelle de 0 à 10 (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord) :

- L'Agence traite les contribuables avec respect.
- L'Agence traite les contribuables de manière équitable.
- L'Agence mène efficacement ses activités.
- L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.
- L'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens à régler des questions concernant leurs impôts et leurs prestations.
- Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.

En moyenne, l'Agence obtient de bons résultats pour ces mesures, avec des notes moyennes allant de 7,1 à 7,8. Les Canadiens sont plus positifs à l'égard de l'Agence en ce qui concerne le traitement respectueux des contribuables (66 % accordent une cote de 8 à 10). Pour trois énoncés (prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations, travailler fort pour aider les Canadiens, traiter les

contribuables de façon équitable), environ six répondants sur dix attribueraient une cote de 8 à 10 à l'Agence (58 %, 57 % et 57 %, respectivement). Les Canadiens sont moins susceptibles d'évaluer l'Agence comme étant efficace dans ses activités (54 %) et fournissant des renseignements faciles à comprendre (49 %).

Tableau 13. Évaluation des aspects

Aspects, par niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	Moyenne
L'Agence traite les contribuables avec respect.	66 %	25 %	8 %	7,8
L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.	58 %	31 %	9 %	7,5
L'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens à régler des questions concernant leurs impôts et leurs prestations.	57 %	32 %	8 %	7,5
L'Agence traite les contribuables de manière équitable.	57 %	31 %	10 %	7,4
L'Agence mène efficacement ses activités.	54 %	34 %	11 %	7,3
Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.	49 %	38 %	12 %	7,1

Base : Tous les répondants, population générale (n = 1 202)

d3. J'aimerais maintenant que vous donniez une cote à vos impressions générales à l'égard de l'Agence en fonction de votre expérience personnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Constatations qualitatives – Perceptions générales de l'Agence

Presque tous les répondants connaissaient l'Agence et leurs impressions à l'égard de l'Agence étaient principalement positives à neutres.

Les répondants considèrent l'Agence comme l'organisme qui recueille des impôts, effectue des vérifications, verse les prestations, fait le suivi des renseignements et remplit essentiellement un rôle très fonctionnel qu'elle joue généralement bien. Cela est en partie dû à la description fournie (l'Agence n'a pas établi de politique) et personne n'a contesté ce fait. Les participants ont généralement dit que l'Agence remplit son mandat comme prévu et travaille tranquillement en arrière-plan.

Certains ont reçu des commentaires qui touchaient principalement la politique fiscale (trop compliquée ou ne comprennent pas le régime fiscal, perceptions d'échappatoires fiscales pour les riches) plutôt que l'Agence elle-même. Les participants ont jugé que l'Agence n'était pas responsable d'éduquer ou d'informer les Canadiens sur la politique fiscale; c'est plutôt au système d'éducation de le faire. Cela dit, de nombreux participants croient que le régime fiscal actuel est équitable, alors que d'autres estiment

que la politique fiscale leur a été utile dans leur situation de revenu, et qu'ils la comprennent suffisamment.

En ce qui concerne les domaines dans lesquels l'Agence est efficace, le site Web de l'Agence et le service Mon compte de l'Agence ont tous deux été perçus de façon principalement positive comme étant faciles à utiliser et à naviguer, et qu'ils facilitaient la recherche de renseignements généraux et de renseignements personnels sur l'impôt. Pour les participants, une bonne expérience sur un site Web signifie que les renseignements recherchés sont facilement accessibles en quelques clics; en ce sens, l'expérience du site Web de l'Agence cadre avec cette description.

Quelques-uns ont eu de mauvaises expériences avec l'Agence, principalement parce qu'ils ont fait l'objet d'une vérification dans le passé (vérifications multiples, complexes et difficiles) ou qu'ils ont eu des problèmes liés au service à la clientèle, ce qui a entaché leur perception de l'Agence.

Les secteurs à améliorer étaient principalement liés à l'expérience du service à la clientèle, soit la cascade de transferts d'un agent à l'autre pour traiter une question ou un problème, l'impossibilité de parler ou l'attente trop longue au téléphone (surtout avant la COVID, moins pendant celle-ci), le peu de rappels, les heures d'ouverture limitées, le manque de continuité dans le traitement des dossiers des agents, ce qui fait que les contribuables doivent répéter leur situation ou poser leurs questions de nouveau à chaque intervention.

Les participants qui ont eu des problèmes de service à la clientèle étaient d'avis que les centres d'appels de l'Agence géraient mal les situations et les questions plus complexes, et qu'il fallait beaucoup de temps pour les résoudre, tant au moment de l'appel qu'en général.

Des commentaires ont également été faits concernant l'amélioration des communications ou les préoccupations liées au fait que le régime fiscal devrait s'adapter aux réalités changeantes, soit être plus souple et ne pas utiliser une approche unique pour appliquer les lignes directrices en matière d'imposition.

Évaluation de l'expérience de service fournie par l'Agence par rapport aux années précédentes

Deux Canadiens sur dix affirment que le niveau d'expérience de service fourni par l'Agence s'est amélioré par rapport aux expériences passées. Un quart des répondants affirment qu'il est meilleur que celui des autres organisations gouvernementales.

Après avoir répondu aux questions sur la façon de communiquer avec l'Agence par l'intermédiaire de la page Web de l'Agence, par téléphone ou par un autre mode, les répondants se sont vu demander d'évaluer le niveau d'expérience de service fourni par l'Agence par rapport au service reçu dans le passé en utilisant l'échelle suivante :

« pire », « meilleur », « à peu près le même », ou « cela dépend ». Le niveau s'est amélioré pour deux répondants sur dix (22 %), tandis que six sur dix (58 %) disent qu'il est demeuré à peu près le même; seulement 5 % de ces répondants affirment que la situation s'est détériorée.

Par rapport aux autres organisations gouvernementales, un quart des répondants (26 %) disent que les services de l'Agence sont meilleurs, et six sur dix (56 %) disent qu'ils sont à peu près les mêmes.

Tableau 14. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées et aux autres organisations gouvernementales

Expérience de service	Meilleure	À peu près la même	Pire	Cela dépend	Pas communiqué/ NSP/REF
Évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées	22 %	58 %	5 %	<1 %	15 %
Évaluation de l'expérience de service par rapport aux autres organisations gouvernementales	26 %	56 %	5 %	<1 %	14 %

Base : Tous les répondants, population générale (n = 1 202)

f1. Selon vos récentes interactions avec l'Agence, que ce soit au téléphone, en visitant les pages Web ou par un autre moyen, évalueriez-vous votre expérience de service avec l'Agence comme étant meilleure, à peu près la même ou pire que vos expériences passées?

f2. Et diriez-vous que ce niveau de service est meilleur, à peu près le même ou pire que le service d'autres organisations gouvernementales?

Les demandeurs de prestations d'urgence sont beaucoup plus susceptibles d'évaluer le niveau de service fourni par l'Agence comme étant supérieur au service reçu dans le passé par rapport au groupe plus vaste de ceux qui ont produit une déclaration de revenus seulement (40 % par rapport à 17 %, respectivement). De plus, ils étaient plus susceptibles de dire que l'expérience de service est meilleure que celle avec d'autres organisations par rapport à ceux qui ont produit une déclaration de revenus seulement (qui n'ont pas présenté une demande de prestations) (43 % par rapport à 21 %, respectivement).

Tableau 15. *Changement de l'évaluation de l'expérience de service par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations*

Évaluation de l'expérience	Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
Par rapport aux expériences passées : Meilleure	40 %	17 %
Par rapport aux expériences passées : À peu près la même	49 %	60 %
Par rapport aux expériences passées : Pire	3 %	6 %
Pas communiqué avec l'Agence/NSP/REF	8 %	17 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : Par rapport aux autres organisations gouvernementales : Meilleure	43 %	21 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : À peu près la même	44 %	59 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : Pire	3 %	5 %
Pas communiqué avec l'Agence/NSP/REF	10 %	15 %

Population générale (qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 180, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=1011)

Perceptions et évaluation des personnes les plus touchées par la COVID-19

Les personnes qui sont sans emploi et celles qui vivent dans des ménages à faible revenu sont plus susceptibles d'avoir changé leur perception de l'Agence de façon positive.

Les opinions de l'Agence chez les Canadiens les plus touchés par la crise économique ont changé de façon positive depuis mars. Les personnes qui sont sans emploi, mais qui cherchent un emploi sont beaucoup plus susceptibles d'accorder une cote de 8 à 10 au rendement global de l'Agence que les employés à temps plein (81 % par rapport à 61 %, respectivement). Leurs opinions de l'Agence sont également plus susceptibles d'avoir changé de façon positive (46 % chez les personnes sans emploi par rapport à 35 % chez les employés à temps plein), tout comme leur évaluation de l'expérience du service fournie par l'Agence (42 % chez les personnes sans emploi par rapport à 19 % chez les personnes employées).

Bien que les cotes de rendement global soient relativement uniformes dans l'ensemble des groupes de revenu, les personnes des ménages à faible revenu de moins de 40 000 \$ (45 %) sont beaucoup plus susceptibles de dire que leurs opinions sur

l'Agence ont changé de façon positive depuis l'année dernière que les ménages à revenu élevé de 80 000 à moins de 120 000 \$ (36 %) et de 120 000 \$ et plus (30 %). Ils sont également plus susceptibles de dire que leur niveau d'expérience de service offert par l'Agence est meilleur actuellement que les ménages à revenu plus élevé (32 % chez les ménages ayant un revenu de moins de 40 000 \$ par rapport à 18 % chez les ménages ayant un revenu de 80 000 à moins de 120 000 \$ et à 16 % chez les ménages ayant un revenu de 120 000 \$ et plus).

Tableau 16. Évaluation de rendement global, changement dans l'opinion générale par rapport à l'année dernière, et évaluation globale du service par rapport à l'année dernière par les employés par rapport aux personnes sans emploi et revenu du ménage

Performance et service	Employés	Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	Moins de 40 000 \$	De 40 000 à moins de 80 000 \$	De 80 000 à moins de 120 000 \$	120 000 \$ et plus
Rendement global (Qd1)	61 %	81 %	67 %	62 %	60 %	61 %
	7,6	8,3	7,9	7,6	7,6	7,6
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière (Qh1)	35 %	46 %	45 %	40 %	36 %	29 %
	6,7	7,6	7,3	6,9	6,7	6,5
Évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées (Qf1)	19 %	42 %	32 %	22 %	18 %	16 %

Base: Population générale (employés: n=733, sans emploi, mais à la recherche d'un emploi : n=74, revenu du ménage <40 000 \$: n=311, de 40 000 à moins de 80 000 \$: n=318, de 80 000 à moins de 120 000 \$: n=220, 120 000 et plus: n=244)

* Échantillon limité (n = 100)

Constatations qualitatives : Perception de l'Agence aux yeux des personnes touchées par la COVID

Les opinions sur l'Agence étaient positives ou neutres avant la pandémie, et, dans la plupart des cas, elles n'ont pas changé, en particulier chez ceux qui avaient eu une mauvaise expérience.

Toutefois, pour certains, la pandémie et la réponse qui a suivi ont démontré que l'Agence peut être réceptive et souple. Ils étaient d'avis que leur connaissance et leur opinion de l'Agence avaient changé positivement; ils étaient plus au courant de ce que l'Agence fait et de son rôle dans l'administration des prestations, ce qui fait en sorte

qu'ils prêteraient une plus grande attention à l'avenir à ses activités, comme les fils de nouvelles sur les médias sociaux.

Ceux qui étaient d'avis que le service à la clientèle et les délais de réponse s'étaient améliorés pendant la COVID aimeraient que cela se poursuive. D'autres ont qualifié leurs réponses en disant que la COVID était une situation exceptionnelle et, par conséquent, la réponse l'était également, et ont indiqué qu'ils n'étaient pas certains que l'Agence puisse continuer de travailler de cette façon, compte tenu de la complexité du régime fiscal et du besoin de diligence et de surveillance. Ces participants estimaient que les niveaux de service seraient probablement les mêmes qu'avant la pandémie une fois celle-ci terminée.

Autrement, les participants aimeraient voir des améliorations au service à la clientèle, qu'ils ont mentionnées au début des discussions au sujet de leurs expériences générales avec l'Agence, qui n'étaient pour la plupart pas liées à leurs expériences de la COVID.

En général, le passage au service en ligne et l'augmentation de la fonctionnalité du site Web ont été un développement positif; on a perçu que ces services fonctionnaient bien et qu'ils permettaient une plus grande autonomie et efficacité.

Lorsqu'on a demandé aux répondants de commenter la nouvelle vision de l'Agence visant à être une organisation *juste, digne de confiance et au service des gens d'abord*, la plupart d'entre eux ont associé cette idée au service à la clientèle, soit le bon service à la clientèle qu'ils reçoivent déjà, ou les améliorations qui permettraient d'améliorer leurs expériences. Certains ont mentionné que l'Agence avait fait un bon travail dans des circonstances difficiles pendant la COVID, travail qui s'harmonisait d'ailleurs à cette nouvelle vision, et que les expériences positives qu'ils ont eues avec l'Agence pendant la COVID feront en sorte que leurs perceptions de l'Agence et leurs relations avec celle-ci demeureront les mêmes à l'avenir.

Demande de prestations d'urgence

Un quart des Canadiens ont présenté une demande de prestations d'urgence en réponse à la COVID-19.

Un quart des Canadiens (25 %) ont demandé et ont reçu au moins l'une des prestations d'urgence en raison de la COVID-19 : 15 % ont présenté une demande de PCU par l'intermédiaire de l'Agence (veuillez noter que 482 000 ou environ 17 % des Canadiens ont présenté une demande selon le site Web du gouvernement du Canada);¹ 3 % ont présenté une demande de PCUE et 1 % a présenté une demande de SSUC. La proportion de ceux qui ont reçu la PCU par l'intermédiaire de l'assurance-emploi (AE) est de 6 %.

Tableau 17. Personnes qui ont demandé des prestations d'urgence

NET Ont demandé au moins l'une des prestations d'urgence	25 %
Ont demandé la PCU administrée par l'Agence	15 %
Ont demandé la PCUE	3 %
Ont demandé la SSUC	1 %
Ont demandé l'AE et ont reçu la PCU	6 %
Aucune de ces réponses	74 %

Base : Tous les répondants, population générale (n = 1 202)

. Depuis mars dernier, avez-vous demandé l'une des prestations d'urgence suivantes mises en place par le gouvernement fédéral en réponse à la COVID-19?

a3. Avez-vous présenté une demande de PCU par l'intermédiaire de l'Agence du revenu du Canada ou avez-vous reçu la PCU après avoir fait une demande d'assurance-emploi?

Les jeunes Canadiens âgés de 18 à 24 ans (échantillon limité [n = 65]) sont touchés de façon disproportionnée par la crise économique; 59 % des répondants ont dit avoir présenté une demande de prestation d'urgence depuis mars : 27 % ont présenté une demande de PCU par l'intermédiaire de l'Agence, 11 % des répondants ont reçu la PCU par l'intermédiaire de l'assurance-emploi, et 19 % ont demandé la PCUE. À titre de comparaison, seulement 29 % des personnes âgées de 25 à 44 ans, 22 % des personnes âgées de 45 à 64 ans et 10 % des personnes âgées de 65 ans et plus ont demandé l'une des prestations.

Les personnes ayant un niveau de scolarité moins élevé sont également plus touchées : 34 % des personnes ayant un diplôme d'études secondaires ou moins et 26 % des personnes ayant fait des études postsecondaires ont demandé l'une des prestations,

¹ Total des PCU (offertes par Service Canada et l'Agence du revenu du Canada) en date du 19 juillet 2020. Consulté le 30 juillet 2020 : <https://www.canada.ca/fr/services/prestations/ae/reclamations-rapport.html>

comparativement à 19 % des personnes ayant un diplôme universitaire ou d'études supérieures.

Les immigrants étaient également plus susceptibles de dire qu'ils ont fait une demande de prestations que les non-immigrants, soit 33 % par rapport à 23 %.

Constatations qualitatives : Demande de prestations d'urgence

Raisons variées de la demande de prestations :

- Certains l'ont fait en raison du besoin de se concentrer sur les engagements familiaux.
- D'autres l'ont fait parce qu'ils étaient des travailleurs indépendants et que le volume de travail a ralenti.
- Certains l'ont fait en raison de mises à pied (p. ex., industrie du voyage, commerce au détail).
- Certains l'ont utilisé comme une ressource temporaire ou pour rejoindre les deux bouts, mais ils étaient déjà de retour au travail, ou leurs situations financières s'amélioraient.
- Certains devaient se mettre en quarantaine et ne pouvaient pas travailler en conséquence.
- Quelques personnes avaient fait une demande et attendaient toujours de savoir si elles étaient admissibles à la PCU.

Un bon nombre de Canadiens ont appris l'existence des prestations par l'intermédiaire des médias d'information, car ils regardaient les conférences de presse quotidiennes du gouvernement fédéral sur la COVID-19. D'autres ont appris leur existence en ligne ou grâce à un collègue. D'autres encore en ont pris connaissance par l'intermédiaire de leur employeur, ou dans le cas de la PCUE, par l'intermédiaire de leur université.

Une fois qu'ils ont appris l'existence de la prestation, les moyens qu'ils ont utilisés pour présenter une demande étaient le site Web de l'Agence, en appelant l'Agence, ou encore par les nouvelles, les médias et les employeurs ou leur université. En général, les renseignements étaient clairs, ou ils ont été en mesure de trouver les renseignements nécessaires pour présenter une demande de prestations. Quelques participants avaient des questions au sujet de leur admissibilité, ce qui les a fait hésiter à présenter une demande, même s'ils ont fini par le faire.

La moitié des Canadiens affirment qu'ils n'ont pas fait de demande parce qu'ils travaillaient à temps plein.

Les principales raisons pour lesquelles ils n'ont pas fait de demande de prestations sont : « je travaille toujours à temps plein » (49 %), « je n'étais pas admissible à ces prestations/ces prestations ne s'appliquaient pas à moi » (21 %), « je ne voulais pas faire une demande/je n'avais pas besoin de ces prestations » (13 %) et « je suis à la retraite » (13 %). Dans l'ensemble, les Canadiens connaissent très bien les prestations. Seulement 1 % des répondants a dit ne pas être au courant de l'existence des prestations, ne pas savoir qu'il pouvait présenter une demande ou ne pas comprendre entièrement le processus de demande.

Tableau 18. Raisons pour ne pas avoir demandé de prestations d'urgence

Raisons	TOTAL
Je travaille toujours à temps plein.	49 %
Je n'étais pas admissible à ces prestations./Ces prestations ne s'appliquaient pas à moi.	21 %
Je suis à la retraite.	13 %
Je ne voulais pas faire une demande./Je n'avais pas besoin de ces prestations.	13 %
Je ne savais pas que je pouvais faire une demande.	1 %
Je ne connaissais pas l'existence des prestations.	1 %
Je reçois actuellement l'AE.	1 %
Je suis en congé de maternité.	1 %
Je reçois des prestations d'invalidité/d'assistance sociale.	1 %
Je ne comprenais pas entièrement le processus de demande de prestations.	1 %
Autre	3 %

Base : Population générale (Personnes qui n'ont pas demandé de prestations : n = 934)

a2. Quelle était la principale raison pour laquelle vous n'avez demandé aucune des prestations d'urgence mises en place en réponse à la COVID-19?

Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %.

Connaissance du fait que l'Agence examinera les demandes et que la PCU/PCUE est un avantage imposable

Neuf demandeurs de PCU (y compris ceux qui ont reçu la PCU par l'intermédiaire de l'AE) et de PCUE sur dix (92 %) sont également au courant que les prestations d'urgence constituent un avantage imposable. Toutefois, les immigrants sont beaucoup moins susceptibles d'être au courant de ce fait (84 % par rapport à 96 % chez les non-immigrants). Il n'y a pas d'autres différences dans l'ensemble des variables démographiques.

Tableau 19. Connaissance du fait que la PCU/PCUE est un avantage imposable

Connaissance	TOTAL
Personnes sachant que la PCU/PCUE est un avantage imposable	92 %

Base : Population générale (ont demandé la PCU administrée par l'Agence ou l'AE : n = 254)

a19. Saviez-vous que la PCU et la PCUE sont imposables, c'est-à-dire que vous devrez peut-être payer de l'impôt sur ce revenu?

Neuf demandeurs de prestations d'urgence sur dix (90 %) ont dit qu'ils savent que l'Agence vérifiera les demandes et qu'elle examinera l'admissibilité à une date ultérieure.

Tableau 20. Connaissance du fait que l'Agence examinera les demandes

Connaissance	TOTAL
Personnes sachant que l'Agence vérifiera les demandes et l'admissibilité	90 %

Base : Population générale (ont demandé une des prestations administrées par l'Agence : n = 180)

a18. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada vérifierait les demandes et qu'elle examinerait l'admissibilité aux prestations d'urgence à une date ultérieure?

Constatations qualitatives : Examen des demandes et des avantages imposables

Des différences ont été remarquées entre le groupe francophone et les groupes anglophones sur les opinions concernant l'examen de l'admissibilité et des avantages imposables.

Dans le groupe francophone, les participants n'ont pas été surpris ni préoccupés lorsqu'ils ont été avisés que l'Agence examinerait leur admissibilité aux prestations à une date ultérieure. La plupart des gens comprenaient et estimaient qu'il était approprié que la priorité soit donnée au versement des paiements, car il s'agissait de moments exceptionnels nécessitant des mesures exceptionnelles. On reconnaissait également qu'un certain type de processus d'examen serait nécessaire pour s'assurer que tous ceux qui ont présenté une demande de prestations et qui ont reçu les prestations y ont effectivement droit. Les participants estimaient que nous sommes tous des contribuables, et que c'est l'argent des contribuables qui a été déboursé; le gouvernement doit prendre des mesures de contrôle contre ceux qui ont tenté de profiter de la situation et les éventuels problèmes de fraude. Tous les participants ont compris que les prestations pourraient être considérées comme des revenus imposables; personne n'a exprimé de réserves à cet égard.

Dans les groupes anglophones, les opinions étaient mitigées quant à l'examen de l'admissibilité à une date ultérieure. On s'inquiète du fait que ces renseignements auraient dû être plus clairs dès le départ ou que les participants pourraient être touchés négativement par inadvertance s'il s'avérait qu'ils n'étaient pas admissibles aux prestations. D'autres ont reconnu et compris que le gouvernement était motivé par son désir de venir en aide rapidement aux personnes dans le besoin et qu'il faisait de son mieux en ce sens. Quelques-uns étaient d'avis qu'il était bon d'examiner l'admissibilité afin de prévenir l'utilisation abusive de notre système financier, compte tenu de la rapidité du traitement des prestations et de la facilité à présenter une demande.

Les participants des groupes anglophones n'étaient pas surpris et étaient plutôt résignés d'entendre que les avantages sont imposables, puisqu'ils étaient déjà au courant de ce fait, et ce, même si diverses préoccupations ont été soulevées, par exemple, s'il est réaliste de s'attendre à ce que les personnes qui sont toujours sans emploi soient en mesure de payer, ou encore le montant de l'impôt à payer et la question de savoir si ces personnes peuvent se permettre de le payer. Les réactions négatives étaient moins importantes au sujet de l'équité de la politique elle-même, car la plupart des gens s'attendent à ce que les prestations ou les revenus qu'ils reçoivent soient imposables, bien que quelques-uns d'entre eux estimaient que les avantages auraient dû être déduits à la source ou être non imposables.

La majorité des gens reçoivent ou ont reçu leurs prestations d'urgence dans un délai de trois jours.

La majorité des personnes (92 %) qui ont présenté une demande de PCU par l'intermédiaire de l'Agence ont reçu les prestations. Seulement 8 % des demandeurs ne l'avaient toujours pas reçu au moment du sondage, et près de la moitié d'entre eux ont dit que c'était parce qu'ils avaient appris qu'ils n'étaient pas admissibles.

Tableau 21. Réception des prestations

Réception des prestations	TOTAL
Oui, réception des prestations	92 %

Base : Population générale (ont demandé une des prestations administrées par l'Agence : n = 180)

a4. Recevez-vous actuellement ou avez-vous reçu des paiements pour les prestations d'urgence que vous avez demandées?

Sept personnes sur dix (68 %) disent qu'il a fallu trois jours ou moins pour recevoir les prestations. Un quart des répondants (26%) disent avoir reçu les prestations dans un délai d'une à deux semaines, tandis que seulement 6 % des répondants affirment qu'il a fallu plus de temps pour les recevoir.

Tableau 22. Temps d'attente pour recevoir les prestations

Temps	TOTAL
En moins d'une journée	4 %
Deux jours	21 %
Trois jours	43 %
Une semaine	20 %
Deux semaines	6 %
Plus de deux semaines	6 %

Base : Population générale (ont demandé une des prestations administrées par l'Agence et qui reçoivent les paiements : n = 164)

a8. Combien de temps a-t-il fallu avant que vous receviez votre paiement de prestations d'urgence à partir du moment où vous l'avez demandé?

La majorité des demandes a été présentée en ligne. Une demande sur cinq a été faite au moyen du système d'appels automatisé.

La majorité des demandeurs de PCU et de PCUE (70 %) ont fait une demande en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier. Une personne sur cinq (21 %) a présenté une demande au moyen du système téléphonique automatisé, alors qu'un faible pourcentage ont fait leur demande par l'intermédiaire d'un agent de l'Agence (4 %).

Tableau 23. Méthode utilisée pour demander les prestations

Méthode utilisée pour demander les prestations	TOTAL	Demande de PCU seulement	Demande de PCUE seulement
J'ai fait la demande en ligne directement sur le site Web de l'Agence au moyen du service en ligne Mon dossier.	70 %	70 %	85 %
J'ai téléphoné à l'Agence et j'ai fait une demande au moyen du système automatisé.	21 %	24 %	12 %
J'ai téléphoné à l'Agence et j'ai fait une demande par l'intermédiaire d'un agent de l'Agence.	4 %	5 %	3 %
Je n'ai pas présenté la demande moi-même/quelqu'un l'a fait en mon nom.	1 %	1 %	-
Autre	<1 %	1 %	-

Base : Population générale (ont demandé une des prestations administrées par l'Agence : n = 180, ont demandé le PCU seulement : n = 148, ont demandé le PCUE seulement : n = 21**)

a6. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez présenté une demande de [nom de la prestation]? Avez-vous...?

** échantillon très limité; les résultats pour la SSUC ne sont pas indiqués – échantillon trop limité (n = 9). Pour obtenir les résultats des demandeurs de la SSUC, consultez la section sur les résultats du sondage auprès des PME.

Les femmes (80 % par rapport à 63 % des hommes) sont plus susceptibles d'avoir fait une demande en ligne au moyen de Mon compte, tout comme celles ayant fait des études postsecondaires (78 % par rapport à 54 % des femmes ayant un diplôme d'études secondaires ou moins). À titre de comparaison, les hommes (28 % par rapport à 12 % des femmes) sont beaucoup plus susceptibles d'avoir présenté une demande au moyen du système automatisé, tout comme ceux ayant un diplôme d'études secondaires ou moins (37 % par rapport à 14 % des hommes ayant fait des études postsecondaires).²

Cotes positives du processus de demande de prestations d'urgence dans l'ensemble des aspects

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord), on a demandé aux répondants d'évaluer l'ensemble du processus de demande selon les critères suivants :

- J'estime que ma demande a été traitée en temps opportun.
- Mes interactions avec l'Agence ont répondu à mes besoins.
- Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.
- Dans l'ensemble, le processus était facile à suivre.
- Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de ma situation.
- Les renseignements fournis par l'Agence au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.

Les demandeurs de prestations attribuent une note positive à leur expérience avec le processus de demande dans l'ensemble des aspects, avec des notes moyennes allant de 8,1 à 9,4. La rapidité d'exécution a obtenu la cote la plus élevée, avec une note moyenne de 9,4 (93 % ont accordé une cote de 8 à 10). La majorité des répondants estiment également que leurs interactions avec l'Agence ont répondu à leurs besoins (86 %), que l'expérience leur donne l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens (85 %) et que l'Agence se soucie de leur situation (74 %; plus élevé chez les femmes que chez les hommes – 82 % par rapport à 68 %, respectivement). Bien que moins de personnes trouvent que les renseignements fournis par l'Agence au sujet des prestations étaient faciles à comprendre (70 %), un plus grand nombre a affirmé que le processus de demande global était facile à suivre (83 %).

² Remarque : échantillons limités : hommes – n = 97, femmes – n = 78; <= études secondaires – n = 46.

Tableau 24. Cotes de l'expérience du processus de demande

Expérience du processus de demande, niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	NSP/REF	Moyenne
J'estime que ma demande a été traitée en temps opportun.	93 %	6 %	1 %	1 %	9,4
Mes interactions avec l'Agence ont répondu à mes besoins.	86 %	9 %	3 %	3 %	9,0
Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.	85 %	13 %	3 %	-	8,8
Dans l'ensemble, le processus était facile à suivre.	83 %	13 %	4 %	1 %	8,8
Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de ma situation.	74 %	21 %	4 %	2 %	8,4
Les renseignements fournis par l'Agence au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.	70 %	25 %	5 %	-	8,1

Base : Population générale (ont demandé une des prestations administrées par l'Agence : n = 180)

A7. J'aimerais maintenant vous lire quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience avec le processus de demande pour les programmes de soutien liés à la COVID-19. Veuillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

La majorité des répondants sont satisfaits de la qualité globale du processus de demande.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait satisfait; 10 = tout à fait insatisfait), on a demandé aux répondants d'évaluer leur satisfaction globale à l'égard de la qualité du processus de demande. Quatre-vingt-deux pour cent des demandeurs de prestations d'urgence sont très satisfaits (cote de 8 à 10, avec une note moyenne de 8,7) de leur expérience globale avec l'ensemble du processus, de la demande de prestations liées à la COVID-19 à la réception de la prestation. Seulement 3 % des répondants ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits du processus. Il n'y a pas de différences importantes dans l'ensemble des sous-groupes démographiques.

Tableau 25. Évaluation de la qualité globale du processus

Niveau de satisfaction	8-10	4-7	0-3	NSP/REF	Moyenne
Qualité globale du processus	82 %	15 %	3 %	1 %	8,7

Base : Population générale (ont demandé une des prestations administrées par l'Agence : n = 180)

a9. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du processus dans son ensemble, à partir du moment où vous avez demandé la prestation d'urgence jusqu'au moment où vous l'avez reçue? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

Constatations qualitatives : Le processus de demande

Presque tous les répondants ont indiqué qu'ils avaient demandé la prestation en ligne par l'intermédiaire du site de l'Agence. Bon nombre d'entre eux avaient déjà un compte Mon dossier de l'Agence, ce qui a accéléré le processus; quelques-uns ont dû en créer un avant de présenter une demande, et il n'y a eu aucun problème connexe.

Presque tous les répondants ont indiqué que la demande en ligne était simple, directe et conviviale. Aucune rétroaction négative n'a été reçue. Le langage utilisé sur le site de l'Agence était simple et facile à comprendre, et certains répondants ont été agréablement surpris par la facilité du processus de demande.

Dans le groupe francophone, les répondants estimaient que la demande en ligne était sans aucun doute essentielle à l'accélération du processus étant donné le volume probable de demandes qui ont été faites.

Un participant qui a présenté une demande par téléphone automatisé a également trouvé ce processus rapide et convivial, même s'il a indiqué qu'il lui est maintenant interdit de le faire et qu'il doit présenter une demande en ligne.

Production de déclarations de revenus

Dans la prochaine section, nous soulignons l'expérience de tous les déclarants quant à la production récente de déclarations de revenus en 2019 ou en 2018 (veuillez noter que puisque les travaux sur le terrain ont eu lieu peu de temps après la prolongation de la période de production des déclarations de revenus, les déclarants de 2018 ont été inclus dans l'échantillonnage), peu importe s'ils ont présenté ou non une demande de prestations d'urgence en réponse à la COVID-19.

Presque tous les Canadiens (99 %) déclarent avoir produit leurs déclarations de revenus en 2019 ou en 2018; la majorité d'entre eux reçoivent de l'aide (68 %) pour faire leurs impôts.

Certains sous-groupes sont plus susceptibles de *ne pas* avoir produit de déclarations de revenus au cours des deux dernières années : les jeunes Canadiens âgés de 18 à 24 ans (5 %), les hommes (2 %), ainsi que les personnes ayant un niveau de scolarité moins élevé (2 %), les personnes sans emploi, mais à la recherche d'un emploi (3 %) et les personnes vivant dans des ménages qui gagnent moins de 40 000 \$ par année (3 %).

Tableau 26. Production de déclarations de revenus

DÉCLARATIONS DE REVENUS	TOTAL
Déclaration produite en 2018/2019	99 %
Déclaration produite en 2019	92 %
Déclaration produite en 2018	7 %
Déclaration non produite	1 %

Base : Tous les répondants, population générale (n = 1 202)

b1. Avez-vous produit votre déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC : fédérale] pour 2019?

b2. Avez-vous produit votre déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC : fédérale] pour 2018?

Trois répondants sur dix (31 %) produisent leurs déclarations de revenus eux-mêmes, tandis que sept sur dix (68 %) reçoivent de l'aide; de ce nombre, la plupart (77 %) reçoivent de l'aide d'un préparateur de déclarations de revenus professionnel ou d'un comptable. Chez les personnes qui reçoivent une certaine forme d'aide, les jeunes de 18 à 24 ans (50 %) de même que ceux ayant un diplôme d'études secondaires ou moins (31 %) sont les plus susceptibles de recevoir de l'aide de la part de leur famille ou de leurs amis.

Tableau 27. Personnes ayant reçu de l'aide pour préparer leurs déclarations de revenus et aidant

PRODUIT DÉCLARATIONS	TOTAL
Préparation des déclarations de revenus vous-même	31 %
A reçu de l'aide	68 %
Ont reçu de l'aide d'un(e) préparateur de déclarations de revenus professionnel/comptable (y compris les sociétés comme H&R Block)	77 %
Ont reçu de l'aide d'un(e) membre de la famille ou ami	23 %
Ont reçu de l'aide d'un programme des bénévoles pour aider les gens à remplir leurs déclarations de revenus	2 %
Ont reçu de l'aide de - Autre	<1 %
NSP/REF	<1 %

Base : population générale (personnes qui ont produit leurs déclarations de revenus en 2019 ou en 2018 : n = 1194, ceux qui ont reçu de l'aide : n = 805)

b3. Avez-vous préparé vous-même votre déclaration de revenus la plus récente, ou avez-vous demandé l'aide de quelqu'un d'autre?

b4. Qui vous a aidé?

Huit Canadiens sur dix font leur déclaration de revenus en ligne; les ménages plus jeunes, plus âgés et à faible revenu sont plus susceptibles de soumettre leurs déclarations par la poste.

La majorité des Canadiens (81 %) produisent leurs déclarations de revenus en ligne, et seulement une personne sur dix (12 %) envoie ses déclarations de revenus par la poste. Les jeunes de 18 à 24 ans (21 %), les personnes de 65 ans et plus (14 %), ainsi que les

personnes vivant dans des ménages dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ (20 %) sont plus susceptibles d'utiliser le courrier.

Tableau 28. Méthode de production des déclarations de revenus

Méthode de production	TOTAL
Par voie électronique (comprend la TED ET IMPÔTNET)	81 %
Par la poste	12 %
Déposé en mains propres/visité le bureau des services fiscaux	1 %
Comptable	1 %
Autre	1 %
NSP/REF	5 %

Base : population générale (personnes qui ont produit leurs déclarations de revenus en 2019 ou en 2018 : n = 1194)

b5. Est-ce que votre déclaration de revenus a été envoyée par la poste, par voie électronique ou par une autre méthode?

Constatations qualitatives : Production de déclarations de revenus

Il y avait une combinaison de répondants qui ont produit eux-mêmes leur déclaration de revenus de 2018 ou de 2019 (en ligne) par rapport à ceux qui ont fait appel à d'autres, comme des membres de la famille, des conjoints ou un expert financier comme un comptable ou un fiscaliste, pour produire leurs déclarations en leur nom.

Pour ceux qui remplissent leur déclaration eux-mêmes, ils utilisent un logiciel de production de déclarations de revenus qui est facile à utiliser, qui permet de remplir automatiquement les renseignements, et qui coûte moins cher que de demander à quelqu'un d'autre de le faire. Ceux qui préfèrent demander à d'autres personnes de produire leurs déclarations aiment avoir la certitude que leurs déclarations de revenus sont produites par une personne compétente, particulièrement dans le cas où ils doivent faire affaire plus tard avec l'Agence.

Connaissance et utilisation de la prolongation de la période de production des déclarations de revenus du gouvernement

La majorité des Canadiens sont au courant de la prolongation de la période de production des déclarations de revenus d'avril à juin de cette année; un tiers a profité de la prolongation.

Neuf personnes sur dix affirment être au courant de la prolongation; huit pour cent des répondants ont dit ne pas être au courant. Les jeunes Canadiens âgés de 18 à 24 ans (21 %) sont moins susceptibles d'être au courant de cette prolongation, ainsi que ceux qui gagnent moins de 40 000 \$ (12 %). Chez ceux qui ont produit leur déclaration de

revenus de 2019, un tiers (33 %) se sont prévalus de la prolongation de la période de production, tandis que les deux tiers (65 %) l'ont produite avant la date limite initiale.

Tableau 29. Connaissance de la prolongation de la date limite de production des déclarations

Prolongation de la date limite de production des déclarations	TOTAL
Personnes sachant que l'Agence a prolongé la date limite de production des déclarations	92 %
Déclarations produites avant la date limite initiale	65 %
Déclarations produites avant la date limite prolongée	33 %
NSP/REF	2 %

Base : Population générale (Tous les répondants : n = 1 202, personnes qui ont produit leurs déclarations de revenus en 2019 : n = 1 043)

c1. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé, du 30 avril au 1^{er} juin, la date limite pour envoyer les déclarations de revenus pour 2019, afin de donner plus de temps aux Canadiens en raison de la COVID-19?

Trois Canadiens sur dix affirment que la prolongation de la période de production des déclarations de revenus était importante pour eux personnellement, tandis que six personnes sur dix appuient le geste comme étant important pour tous les Canadiens.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = pas du tout important; 10 = très important), on a demandé à la moitié des répondants d'évaluer l'importance globale de la prolongation de la période de production des déclarations de revenus pour eux personnellement, et l'autre moitié a été invitée à évaluer l'importance globale pour tous les Canadiens (échantillon fractionné). Les personnes les plus touchées sur le plan économique par la COVID-19 sont plus susceptibles de dire que la prolongation est importante pour eux personnellement : les personnes sans emploi, mais à la recherche d'un emploi (46 % ont donné une cote de 8 à 10 par rapport à 26 % des personnes employées); ceux qui gagnent moins de 40 000 \$ par rapport aux ménages dont le revenu est plus élevé (44 % par rapport à 13 % chez ceux qui gagnent 120 000 \$ et plus); et les immigrants (46 % par rapport à 22 % chez les non-immigrants).

Tableau 30. Importance de la mesure du gouvernement pour vous personnellement/pour tous les Canadiens

Cote d'importance de la prolongation du date limite	8-10	4-7	0-3	NSP/REF	Moyenne
Pour vous personnellement	27 %	23 %	49 %	1 %	4,1
Pour tous les Canadiens	60 %	29 %	9 %	2 %	7,4

Base : Population générale (Tous les répondants : n = 1 202), échantillon fractionné

c3. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « pas du tout important » et 10, « très important », dans quelle mesure a-t-il été important pour [vous personnellement/les Canadiens (échantillon fractionné)] que l'Agence ait prolongé la date limite pour envoyer les déclarations de revenus?

Seulement six Canadiens sur dix savent que l'Agence a prolongé la date limite pour payer un solde d'impôt dû afin de donner plus de temps aux Canadiens. Les résidents du Québec (69 %) sont les plus au courant de cette prolongation par rapport à toutes les autres régions, tout comme ceux qui ont pris leur retraite (69 %). Toutefois, les jeunes âgés de 18 à 24 ans (39 %), ceux qui gagnent moins de 40 000 \$ (52 %) les personnes ayant un diplôme d'études secondaires ou moins (51 % par rapport à 62 % chez les personnes ayant un diplôme universitaire ou d'études supérieures) sont moins susceptibles d'être au courant du temps supplémentaire accordé aux Canadiens.

Tableau 31. Connaissance du délai prolongé pour payer un solde d'impôt dû

Connaissance du délai prolongé pour payer	TOTAL
Personnes sachant que l'Agence a prolongé la date limite pour payer les soldes dus	60 %

Base : Population générale (Tous les répondants : n = 1 202)

c4. Saviez-vous que l'Agence a reporté jusqu'au 1^{er} septembre 2020 la date limite pour payer tout solde d'impôt dû sur la déclaration cette année sans pénalité ou intérêt, afin de fournir aux Canadiens plus de temps en raison de la situation entourant la COVID-19?

Quatre personnes sur dix affirment que la prolongation de la date limite pour les soldes dus est importante pour eux personnellement, tandis que les trois quarts soutiennent que cela est important pour tous les Canadiens.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = pas du tout important; 10 = très important), on a demandé aux répondants d'évaluer l'importance globale de la prolongation pour payer les soldes d'impôt qui leur sont dus personnellement ou à tous les Canadiens (échantillon fractionné). Les résidents du Québec (42 %) sont plus susceptibles de dire qu'il est important pour eux personnellement que le gouvernement prolonge la date limite pour payer l'impôt dû. Les personnes qui gagnent moins de 40 000 \$ (45 % par rapport à 20 % chez celles qui gagnent 120 000 \$ et plus) et les immigrants (46 % par rapport à 27 % chez les non-immigrants) ont également apprécié la prolongation.

Table 41. Importance d'un délai prolongé pour soumettre le paiement sans intérêts / pénalités

Cotes d'importance du délai prolongé	8-10	4-7	0-3	NSP/REF	Moyenne
Pour vous personnellement	31 %	18 %	50 %	<1 %	4,2
Pour tous les Canadiens	73 %	21 %	6 %	1 %	8,2

Base : Population générale (Tous les répondants : n = 1 202), échantillon fractionné

c5. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas du tout important » et « 10 », « très important », dans quelle mesure est-il important pour [vous personnellement, tous les Canadiens (échantillon fractionné)] que l'Agence ait prolongé la date limite de paiement sans avoir à payer des intérêts ou des pénalités?

Constatations qualitatives : Prolongation de la période de production et du solde dû

La plupart des répondants ont produit leur déclaration de revenus avant la date limite initiale, principalement parce qu'il n'était pas nécessaire pour eux de profiter de la prolongation. Ils avaient déjà recueilli leurs documents et amorcé le processus; il n'y avait donc aucun besoin ou intérêt à retarder la production, ou ils ont produit leur déclaration avant le confinement.

Quelques-uns ont produit leur déclaration en respectant la date limite prolongée; un participant voulait s'assurer qu'il avait tous les renseignements nécessaires avant de produire sa déclaration; un participant a produit sa déclaration en respectant la date limite prolongée, car il était à l'étranger et attendait de pouvoir retourner à la maison, alors qu'un autre n'avait aucune raison particulière de retarder le processus de production. Autrement, il n'y a eu aucun retard causé par la COVID nécessitant une prolongation.

La plupart des répondants estimaient que la prolongation de la date de production était une bonne mesure, car elle a permis à ceux qui ont dû faire face à des circonstances ou à des défis inhabituels en raison de la pandémie d'avoir une certaine marge de manœuvre. Quelques-uns n'étaient pas certains si une prolongation de la date de production était nécessaire pour les Canadiens.

La prolongation du délai des paiements et des pénalités a été personnellement appréciée par certains qui n'auraient pas été en mesure de payer autrement. Pour ceux qui n'ont pas été touchés directement, ils sont tout à fait d'accord avec la prolongation accordée et sont d'avis qu'il s'agissait d'une bonne mesure pour ceux qui sont aux prises avec des difficultés financières et qui pourraient avoir besoin d'un délai pour se rétablir financièrement avant de faire un paiement à l'Agence.

Mon dossier de l'Agence

Six Canadiens sur dix affirment être inscrits en ligne au service Mon dossier de l'Agence; la majorité d'entre eux ont un accès complet à toutes les fonctions. Dans l'ensemble, 60 % des Canadiens sont inscrits au service Mon dossier. Les personnes ayant fait des études secondaires ou moins sont moins susceptibles d'être inscrites (39 % par rapport à 69 % chez celles ayant fait des études universitaires ou supérieures), tout comme celles qui gagnent moins de 40 000 \$ et celles qui gagnent de 40 000 à moins de 80 000 \$ (48 % et 56 %, respectivement, par rapport à 67 % chez

celles ayant fait des études postsecondaires). Les immigrants (69 % par rapport à 60 % des non-immigrants) et les personnes âgées de 25 à 44 ans sont plus susceptibles d'être inscrits (75 % par rapport à 63 % chez les jeunes âgés de 18 à 24 ans, 61 % chez les gens âgés de 45 à 64 ans et 44 % chez les gens âgés de 65 ans et plus).

Sept personnes sur dix (70 %) qui ont présenté une demande de prestations par l'intermédiaire de l'Agence (PCU/PCUE) étaient inscrites à Mon dossier; un tiers de celles-ci (35 %) s'étaient inscrites afin de demander leurs prestations.

Tableau 33. Personnes inscrites à Mon dossier qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations

Inscrites au service Mon dossier	TOTAL	Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
Inscrite au service Mon dossier de l'Agence	60 %	70 %	58 %
Oui, inscrite pour demander des prestations	-	35 %	-
Non, déjà inscrite	-	64 %	-
Ne sais pas	-	1 %	-

Base : Population générale (qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 180, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=101, qui ont présenté une demande de PCU/PCUE par l'intermédiaire de Mon dossier : n = 124)

g1. Êtes-vous inscrit au service en ligne « Mon dossier » de l'Agence du revenu du Canada?

g2. Plus tôt, vous avez mentionné que vous avez demandé les prestations d'urgence du gouvernement par le biais du service en ligne de l'Agence du revenu du Canada appelé Mon dossier. Avez-vous RÉCEMMENT ouvert un compte du service en ligne Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada pour demander la [PCU/PCUE] ou aviez-vous déjà un compte?

La majorité des inscrits à Mon dossier (83 %) ont un accès complet aux fonctions de Mon dossier.

Tableau 34. Personnes ayant un accès complet à Mon dossier

Accès complet	TOTAL
Accès complet aux fonctions de Mon dossier	83 %

Base : Population générale (Personnes inscrites à Mon dossier : n = 727)

g3. Avez-vous un accès complet à toutes les fonctions du service en ligne « Mon dossier »? L'accès complet vous permet d'apporter des changements ou d'utiliser le service Préremplir ma déclaration. Lorsque vous vous êtes inscrit, vous avez dû entrer un code de sécurité pour obtenir un accès complet au service en ligne.

Les répondants qui ne sont pas inscrits avec un accès complet ont mentionné plusieurs raisons, entre autres, ils ne savaient pas qu'ils devaient le faire/n'étaient pas au courant (19 %), ils n'avaient pas besoin d'un accès complet (15 %), ils n'avaient pas réussi à obtenir un code de sécurité (13 %), ils ne voulaient pas en obtenir un (13 %) et ils avaient oublié ou perdu leur code de sécurité (13 %).

Tableau 35. Raisons pour ne pas avoir l'accès complet à Mon dossier

Raisons	TOTAL
Je ne savais pas que je devais le faire./Je n'étais pas au courant des différents niveaux.	19 %
Je n'avais pas besoin d'un accès complet./Je n'étais pas intéressé.	15 %
J'ai essayé d'obtenir un code de sécurité, mais je n'ai pas réussi.	13 %
Je ne voulais pas faire une demande./Je n'avais pas besoin de ces prestations.	13 %
J'ai oublié ou perdu mon code de sécurité.	13 %
J'ai un représentant autorisé.	7 %
J'ai demandé d'obtenir un code, mais je ne l'ai pas encore reçu.	3 %
Autre	32 %
NSP/REF	5 %

Base : Population générale (personnes inscrites au service Mon dossier sans accès complet : n=78*)

g4. Pourquoi ne vous êtes-vous PAS inscrit au service en ligne Mon dossier de l'Agence avec l'accès complet? * échantillon limité

La majorité des utilisateurs de Mon dossier considèrent que le service est pertinent et sécuritaire, et qu'il est relativement facile à utiliser.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord), on a demandé aux répondants d'évaluer le service Mon dossier selon les critères suivants :

- Les services fournis dans le service en ligne Mon dossier de l'Agence correspondent à vos besoins.
- Vous êtes convaincu que le service en ligne Mon dossier de l'Agence est une plateforme en ligne sécurisée qui protège vos renseignements personnels.
- Le service en ligne Mon dossier de l'Agence est facile à utiliser.

La majorité des Canadiens pensent que les services fournis dans Mon dossier répondent à leurs besoins (76 %) et ont l'assurance que le service est sécurisé (73 %).

Un pourcentage légèrement moins élevé (68 %) conviennent que le service est facile à utiliser.

Tableau 36. Évaluation du service Mon dossier

Évaluations, par niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	NSP/REF	Moyenne
Les services fournis dans le service en ligne Mon dossier de l'Agence correspondent à vos besoins.	76 %	19 %	2 %	3 %	8,5
Vous êtes convaincu que le service en ligne Mon dossier de l'Agence est une plateforme en ligne sécurisée qui protège vos renseignements personnels.	73 %	23 %	3 %	1 %	8,3
Le service en ligne Mon dossier de l'Agence est facile à utiliser.	68 %	24 %	5 %	3 %	8

Base : Population générale (personnes inscrites au service Mon dossier : n=727)

g5. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du service en ligne de l'Agence appelé Mon dossier, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Communiquer avec l'Agence

La moitié des Canadiens affirment avoir visité la page Web de l'Agence depuis mars dernier.

Dans l'ensemble, 52 % des Canadiens ont visité les pages Web de l'Agence depuis mars : 74 % des demandeurs de prestations ont visité le site Web Canada.ca pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de présenter une demande de prestations d'urgence, alors que la moitié des déclarants (47 %) seulement (qui n'ont pas présenté de demande de prestations) ont visité la page Web de l'Agence.

Les immigrants sont plus susceptibles de visiter la page Web (61 % par rapport à 49 % des non-immigrants), tout comme les immigrants des groupes d'âge plus jeunes (63 % chez les gens âgés de moins de 44 ans par rapport à 28 % chez les aînés). Les personnes les moins susceptibles d'avoir visité le site Web comprennent celles ayant fait des études secondaires ou moins (38 % par rapport à 61 % chez celles ayant fait des études universitaires ou supérieures) et celles dont le revenu de ménage est moins élevé (48 % chez les gens qui gagnent moins de 40 000 \$ par rapport à 50 % chez ceux qui gagnent 120 000 \$ et plus).

Tableau 37. Visite de la page Web de l'Agence depuis mars 2020 par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations

Visité la page Web	Total	Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
Oui, j'ai visité la page Web Canada.ca ou celle de l'Agence.	52 %	74 %	47 %

Base : Population générale (qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 180, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=1 011) a11. Depuis mars 2020, avez-vous visité le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca, pour chercher des renseignements sur le processus de demande des prestations d'urgence en réponse à la COVID-19?

e1. Depuis mars 2020, avez-vous visité la page Web des impôts sur le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca? Il s'agit également de la page Web de l'Agence du revenu du Canada.

Peu de Canadiens accèdent à Charlie, un robot conversationnel.

Chez ceux qui ont visité les pages Web de l'Agence, 3 % ont dit avoir utilisé Charlie, un robot conversationnel. De ce nombre, la plupart affirment qu'ils n'ont pas trouvé le robot conversationnel utile pour trouver les renseignements dont ils avaient besoin (cote moyenne de 3,0 sur une échelle de 0 à 10 [tout à fait d'accord]).

Tableau 38. Utilisation de Charlie, un robot conversationnel, par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations

Charlie le robot conversationnel	Total	Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
J'ai utilisé Charlie, un robot conversationnel.	3 %	5 %	3 %

Base : Population générale, qui ont visité le site Web (n=592, qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 135, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=457)

a12/e2. Certaines des pages sur l'impôt sur le site Web Canada.ca comportent la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée?

Environ six personnes sur dix déclarent que les pages Web du gouvernement du Canada et de l'Agence sont efficaces pour répondre aux besoins en matière de renseignements, faciles d'utilisation, etc.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord), on a demandé aux répondants d'évaluer le site Web selon les critères suivants :

- Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.
- Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.
- Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.
- J'ai trouvé facilement les renseignements que je cherchais.

Chez ceux qui ont visité les pages Web Canada.ca ou de l'Agence, l'aspect le mieux coté du site est « Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin. » (68 %). Un pourcentage un peu moins élevé de répondants sont d'avis que les renseignements sur le site étaient faciles à comprendre (62 %), clairement présentés (61 %) et faciles à trouver (57 %). Les demandeurs de prestations étaient toutefois plus susceptibles de convenir que les renseignements étaient faciles à comprendre (71 % par rapport à 58 % chez ceux qui ont uniquement produit des déclarations de revenus) et faciles à trouver (66 % par rapport à 53 % chez ceux qui ont uniquement produit des déclarations de revenus).

Tableau 39. Évaluation des aspects de la page Web de l'Agence par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations

Aspects de la page Web	Total	En accord de 8 à 10 : Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	En accord de 8 à 10 : Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence	Moyenne : Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	Moyenne : Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.	68 %	72 %	67 %	8,4	7,8
Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.	62 %	71 %	58 %	8,2	7,7
Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.	61 %	65 %	60 %	8,0	7,7
J'ai trouvé facilement les renseignements que je cherchais.	57 %	66 %	53 %	7,9	7,4

Base : Population générale, qui ont visité le site Web (n=592, qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 135, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=457)

a13/e3. J'aimerais maintenant vous lire quelques énoncés au sujet des renseignements portant sur la COVID-19 qui se trouvent sur le site Web Canada.ca. Veuillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

Environ une personne sur cinq a appelé directement l'Agence pour obtenir des renseignements.

Un demandeur de prestations sur cinq (18 %) a appelé l'Agence pour obtenir de plus amples renseignements sur les prestations d'urgence mises en place en raison de la COVID-19. Une proportion semblable de déclarants (14 %) ont également appelé l'Agence principalement au sujet de la production de déclarations de revenus.

Tableau 49. Méthode utilisée pour communiquer avec l'Agence afin d'obtenir des renseignements par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations

Méthode utilisée pour communiquer avec l'Agence	TOTAL	Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
Téléphone	15 %	18 %	14 %
Poste	S.O.	S.O.	2 %
Télécopieur	S.O.	S.O.	1 %

Base : Population générale (tous : n = 1 191, qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 180, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=1 011)

a14. Depuis le mois de mars dernier, avez-vous appelé l'Agence du revenu du Canada pour discuter avec quelqu'un en vue d'obtenir plus de renseignements sur les prestations d'urgence mises en place en raison de la COVID-19?

e4. Depuis mars dernier, avez-vous communiqué avec l'Agence pour quelque raison que ce soit...

Tableau 41. Raison de communiquer par téléphone

Raison de communiquer	Téléphone
Production de déclarations de revenus	39 %
Présenté une demande de PCU	11 %
TPS/TVH	10 %
Prestations pour enfants et familles	10 %
Régimes d'épargne et de pension	8 %
Autre	36 %

Base : Population générale (qui ont produit des déclarations de revenus en 2019 ou en 2018 et appelé l'Agence : n = 142)

e5. Songez à votre interaction la plus récente par..., pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'Agence? Était-ce pour...?

Les échantillons pour le courrier (n = 5) et la télécopie (n = 1) sont très limités et ne sont pas déclarés ici.

Tout comme les cotes du site Web, une faible majorité de répondants donnent d'excellentes cotes sur leur expérience téléphonique avec l'Agence.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord), on a demandé aux répondants d'évaluer leur expérience téléphonique avec l'Agence selon les critères suivants :

- On m'a fourni des renseignements exacts.
- Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.
- Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de moi.
- J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.
- Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.

Dans l'ensemble, les deux tiers des personnes qui ont appelé l'Agence (66 %) sont tout à fait d'accord (cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10) que l'Agence leur a fourni des renseignements exacts. Six répondants sur dix (59 %) sont tout à fait d'accord que l'expérience leur a donné l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens et un peu plus de la moitié (53 %) ont senti que l'Agence se souciait d'eux. Bon nombre d'entre eux (58 %) ont également été en mesure d'appeler à un moment qui leur convient; toutefois, il semble que certains ont dû attendre, car seulement un quart des répondants (27 %) pensait que le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable. Bien que l'échantillon soit limité pour les demandeurs de prestations, leurs cotes moyennes sont généralement plus élevées que celles des personnes qui ont produit une déclaration de revenus seulement.

Tableau 42. Évaluation de l'expérience téléphonique par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations

Énoncés concernant l'expérience téléphonique	Total	En accord de 8 à 10 : Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	En accord de 8 à 10 : Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence	Moyenne : Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	Moyenne : Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
On m'a fourni des renseignements exacts.	66 %	67 %	66 %	8,4	7,6
Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.	59 %	73 %	55 %	8,4	6,9
Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de moi.	53 %	71 %	47 %	7,9	6,5
J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.	58 %	66 %	56 %	7,4	6,8
Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.	27 %	45 %	22 %	6,2	4,3

Base : Population générale (appel à l'Agence : n=175, qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 33*, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=142)

a15/e6. J'aimerais maintenant vous lire quelques énoncés concernant votre expérience téléphonique. Veuillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ». * échantillon limité

Un peu plus de la moitié des répondants (56 %) disent être très satisfaits (cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10) du service qu'ils ont reçu au téléphone lorsqu'ils ont appelé l'Agence (note moyenne de 7,1). Encore une fois, la note moyenne globale était plus élevée chez les demandeurs de prestations par l'intermédiaire de l'Agence que chez ceux qui ont produit une déclaration de revenus seulement.

Tableau 43. Évaluation globale de l'expérience téléphonique par les personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations

Évaluation globale de satisfaction	Total	En accord de 8 à 10 : Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	En accord de 8 à 10 : Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
Cote de 8 à 10	56 %	69 %	51 %
Cote de 4 à 7	30 %	24 %	27 %
Cote de 0 à 3	14 %	7 %	20 %
Moyenne	7,1	8,1	6,9

Base : Population générale (appel à l'Agence : n=175, qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 33*, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=142)

a16_e7. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité d'ensemble du service que vous avez reçu lors de votre plus récente interaction téléphonique avec l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

* échantillon limité

Sept personnes sur dix (71 %) sont tout à fait d'accord qu'ils ont été en mesure d'obtenir ce dont ils avaient besoin lors de leur appel à l'Agence.

Tableau 44. Taux de satisfaction lors d'une interaction précise avec l'Agence des personnes qui ont présenté une demande de prestations administrées par l'Agence par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus, mais sans présenter une demande de prestations

Obtenu ce dont ils avaient besoin	Total	En accord de 8 à 10 : Personnes qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence	En accord de 8 à 10 : Déclaration de revenus produite sans demander des prestations à l'Agence
Oui, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.	71 %	79 %	69 %

Base : Population générale (appel à l'Agence : n=175, qui ont demandé l'une des prestations administrées par l'Agence : n = 33*, déclaration de revenus produite pour 2019 ou 2018 sans demander des prestations à l'Agence : n=142)

a17_e8. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence?

* échantillon limité

Constatations qualitatives : Questions supplémentaires

Des questions ont été posées au sujet des préoccupations liées aux employés de l'Agence qui travaillent à partir de la maison et à l'utilisation de téléphones cellulaires pour répondre aux appels.

Les participants du groupe francophone avaient moins de préoccupations que ceux des groupes anglophones. Ils ont exprimé leur résignation au sujet d'une situation en constante évolution et ont dit que l'Agence ne peut faire que son possible dans les circonstances. Un participant a posé spontanément la question au sujet de la sécurité des données, mais a rapidement mentionné qu'il supposait que l'Agence aurait ou a déjà pris les mesures nécessaires pour assurer ou optimiser la sécurité des données, comme l'utilisation de serveurs sécurisés et de connexions RPV.

Les participants anglophones ont semblé les plus préoccupés. La plupart avaient compris pourquoi les employés de l'Agence auraient besoin de travailler à partir de la maison, mais certains avaient des préoccupations au sujet de la sécurité des renseignements, tant sur le plan des ordinateurs que sur celui du matériel informatique, mais aussi par rapport à toute autre personne dans le ménage avec laquelle un employé pourrait vivre et qui pourrait, par exemple, entendre des conversations téléphoniques. D'autres étaient d'accord pour dire qu'il y aurait probablement des mesures raisonnables prises par l'Agence pour assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements des Canadiens et qu'ils n'étaient donc pas inquiets à ce sujet.

En ce qui concerne le travail à domicile en général, certains étaient préoccupés et sceptiques quant à l'utilisation des téléphones cellulaires pour répondre aux appels, tandis que d'autres estimaient que l'Agence prendrait des mesures pour assurer la sécurité des appels par téléphone cellulaire. Une question a été soulevée à savoir si les téléphones cellulaires seraient des téléphones professionnels ou personnels, puisque ces derniers sont perçus comme moins sécuritaires.

Petites ou moyennes entreprises (PME)

Évaluation de rendement global et changement dans la perception de l'Agence

Dans l'ensemble, les PME sont assez satisfaites de l'Agence, mais les demandeurs de la SSUC expriment une plus grande satisfaction.

Après avoir répondu aux questions sur la demande de prestations et la production de déclarations de revenus, on a demandé aux répondants d'évaluer le rendement global de l'Agence sur une échelle de 0 à 10 points (0 = médiocre; 10 = excellent). Les PME ont des opinions plutôt positives de l'Agence, puisque plus du tiers (37 %) accorde une cote de 8 à 10 pour le rendement de l'Agence. Bien que la moitié des PME aient une perception neutre (49 %, cote de 4 à 7), relativement peu de PME (14 %) accordent une cote de 0 à 3 à l'Agence.

De plus, lorsqu'on utilise une autre échelle de 0 à 10 points (0 = bien pire; 10 = beaucoup mieux) pour obtenir leur opinion générale de l'Agence par rapport à l'année dernière, il y a relativement peu de PME (22 %) dont l'opinion s'est améliorée. Sept répondants sur dix sont neutres (71 %, cote de 4 à 7), ce qui signifie que leur opinion est demeurée la même. Peu d'entre eux affirment que leur opinion sur l'Agence s'est détériorée (7 %, cote de 0 à 3).

Tableau 45. Évaluation de rendement global et changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière

Évaluation	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Rendement global	37 %	49 %	14 %	6,4
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière	22 %	71 %	7 %	6

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

d1. En songeant à vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada, que ce soit en produisant des déclarations de revenus OU en présentant une demande de prestations, comment évaluez-vous le rendement global de l'Agence?

h1. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « bien pire » et 10, « beaucoup mieux », comment évalueriez-vous votre OPINION GÉNÉRALE de l'Agence par rapport à l'année dernière?

Dans l'ensemble, la perception de l'Agence est plus élevée chez les PME qui ont présenté une demande de SSUC par rapport à celles qui n'ont pas présenté de demande, mais qui ont produit leur déclaration de revenus. Par exemple, les PME qui ont présenté une demande de SSUC accordent une cote plus élevée à l'Agence pour le rendement global (47 % par rapport à 29 %) et sont beaucoup plus susceptibles d'avoir

changé leur perception de l'Agence de façon positive par rapport à l'année dernière (35 % par rapport à 14 %).

Tableau 46. Évaluation de rendement global et changement dans l'opinion générale par rapport à l'année dernière des personnes qui ont « demandé la SSUC » et « ont produit leur déclaration de revenus des entreprises »

Évaluation	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Rendement global, cote de 8 à 10	47 %	29 %
Rendement global, moyenne	7,1	5,9
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière, cote de 8 à 10	35 %	14 %
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière, moyenne	6,6	5,5

Base : Répondants des PME (qui ont demandé la SSUC : n = 135, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 180)

Lorsqu'on leur a demandé la raison de leur évaluation du rendement global de l'Agence, les réponses des PME ont varié en fonction de leur expérience avec l'Agence et de leur expérience générale à l'égard du paiement de l'impôt des entreprises. Par exemple, 12 % des PME croient que l'Agence fait un travail efficace, mais 11 % disent également qu'il est difficile de joindre l'Agence ou qu'elles ont dû attendre longtemps avant de parler à une personne de l'Agence. Enfin, bien qu'une PME sur dix (10 %) affirme qu'il est difficile de composer avec l'Agence, 7 % affirment qu'il est simple et facile de traiter avec elle.

Tableau 47. Raisons de la cote de rendement global de l'Agence

Raisons	TOTAL
COMMENTAIRES POSITIFS (NET)	42 %
Elle est efficace./Elle fait un bon travail.	12 %
Serviable/attentionnée	10 %
Simple/facile à utiliser	7 %
Fournit les renseignements exacts	5 %
Service rapide et efficace	5 %
Aucune raison de ne pas/aucun problème	4 %
Bon service en ligne	4 %
Accordé une prolongation du délai de mes paiements/ententes de paiement flexibles	3 %
COMMENTAIRES NEUTRES (NET)	12 %

Service moyen/comme d'habitude	6 %
Je ne la connais pas./Je ne traite pas beaucoup avec elle.	4 %
COMMENTAIRES NÉGATIFS (NET)	44 %
Difficile à joindre/dois attendre	11 %
Difficile de composer avec elle	10 %
Renseignements fournis médiocres	9 %
Service lent/inefficace	7 %
Il y a place à l'amélioration./Personne n'est parfait.	6 %
J'ai eu des problèmes lorsque j'ai utilisé leur service./mauvaise expérience	3 %
Pas utile	3 %
Mauvaise expérience en ligne	3 %
Autre	5 %
Aucun/NSP	10 %

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

d2. Pourquoi avez-vous accordé la cote de ... sur 10 pour le rendement de l'Agence? Remarque : Les réponses <3 % ne sont pas affichées.

Perceptions mitigées de l'Agence à l'égard de diverses mesures; le respect envers les contribuables reçoit la cote la plus élevée, et les renseignements faciles à comprendre reçoivent la cote la plus faible.

On a demandé aux PME, en plus de leur évaluation globale du rendement de l'Agence, leur impression de l'Agence en ce qui concerne une série d'énoncés sur une échelle de 0 à 10 (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord) :

- L'Agence traite les contribuables avec respect.
- L'Agence traite les contribuables de manière équitable.
- L'Agence mène efficacement ses activités.
- L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.
- L'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens à régler des questions concernant leurs impôts et leurs prestations.
- Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.

En moyenne, l'Agence obtient des résultats légèrement supérieurs pour ces mesures, avec des notes moyennes allant de 5,4 à 5,8. En ce qui concerne les niveaux d'accord plus élevés, un tiers des PME (32 %) ont accordé à l'Agence une cote de 8 à 10 pour avoir traité les contribuables avec respect. Pour les cinq autres énoncés (traiter les contribuables de manière équitable, prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations, travailler sans relâche pour aider les Canadiens, mener efficacement ses activités et fournir des renseignements faciles à

comprendre), environ un quart des répondants accorderait une cote de 8 à 10 à l'Agence. Les secteurs où les PME estiment que le rendement de l'Agence est le plus faible (de 0 à 3) touchent la prestation de renseignements faciles à comprendre (25 %) et l'efficacité dans ses activités (24 %).

Tableau 48. Évaluation des aspects

Aspects, niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	Moyenne
L'Agence traite les contribuables avec respect.	32 %	44 %	20 %	5,8
L'Agence traite les contribuables de manière équitable.	28 %	49 %	20 %	5,7
L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.	27 %	49 %	20 %	5,7
L'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens à régler des questions concernant leurs impôts et leurs prestations.	27 %	49 %	18 %	5,8
L'Agence mène efficacement ses activités.	26 %	44 %	24 %	5,4
Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.	24 %	50 %	25 %	5,4

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

d3. Veuillez évaluer vos impressions générales à l'égard de l'Agence, en fonction de votre expérience personnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu.

Évaluation de l'expérience de service fournie par l'Agence par rapport aux années précédentes

Une PME sur dix affirme que le niveau d'expérience de service offert par l'Agence s'est amélioré par rapport aux expériences passées. Un peu plus de la moitié des PME disent qu'il est à peu près le même.

Lorsqu'on demande aux PME d'évaluer leur expérience globale en matière de service à l'Agence, que ce soit au téléphone, en visitant le site Web ou par un autre moyen, elles sont en grande partie neutres quant à savoir si la situation s'est améliorée par rapport à l'année dernière. Un peu plus de la moitié (55 %) disent que leur expérience de service était à peu près la même que l'année dernière. Un peu plus d'une PME sur dix (13 %) affirme que son expérience a été meilleure que l'année dernière et 9 % disent qu'elle a été pire. Les PME fournissent les mêmes cotes lorsqu'elles comparent leur expérience avec l'Agence à celle d'autres organisations gouvernementales.

Tableau 49. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées et aux autres organisations gouvernementales

Changement de l'évaluation de l'expérience de service, niveau d'accord	Meilleure	À peu près la même	Pire	Pas communiqué/ s.o.
Évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées	13 %	55 %	9 %	23 %
Évaluation de l'expérience de service par rapport aux autres organisations gouvernementales	13 %	55 %	9 %	24 %

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

f1. Selon vos récentes interactions avec l'Agence, que ce soit au téléphone, en visitant les pages Web ou par un autre moyen, évalueriez-vous votre expérience de service avec l'Agence comme étant meilleure, à peu près la même ou pire que vos expériences passées?

f2. Et diriez-vous que ce niveau de service est meilleur, à peu près le même ou pire que le service d'autres organisations gouvernementales?

Les demandeurs de la SSUC ont évalué le niveau d'expérience de service offert par l'Agence comme beaucoup mieux que celui reçu dans les expériences passées par rapport aux Canadiens qui ont produit une déclaration de revenus (24 % par rapport à 7 %, respectivement), probablement en partie parce qu'un plus grand nombre d'entre eux avaient communiqué avec l'Agence pendant cette période. En ce qui concerne l'évaluation des services reçus d'autres organisations gouvernementales, les résultats sont semblables.

Tableau 59. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par les personnes qui ont présenté une demande de prestations par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus seulement

Évaluation de l'expérience de service	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Par rapport aux expériences passées : Meilleure	24 %	7 %
Par rapport aux expériences passées : À peu près la même	60 %	54 %
Par rapport aux expériences passées : Pire	7 %	12 %
Pas communiqué avec l'Agence/NSP/REF	9 %	39 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : Meilleure	19 %	8 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : À peu près la même	62 %	51 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : Pire	6 %	14 %
Pas communiqué avec d'autres org gouv/ NSP/REF	13 %	27 %

Base : Répondants des PME (qui ont demandé la SSUC : n = 135, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 180)

Demande de SSUC

Quatre PME sur dix sondées ont présenté une demande de SSUC

Quatre PME sur dix (38 %) déclarent avoir présenté une demande de Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC). Veuillez noter que cette proportion est plus élevée que l'incidence prévue de 16 % des PME au moment où le sondage a été mené. En termes très généraux, les PME qui emploient au moins 20 travailleurs étaient plus susceptibles d'avoir présenté une demande de prestations. Toutefois, l'échantillon limité signifie qu'il faut faire preuve de prudence lors de l'interprétation de ce résultat.

Tableau 51. Ont demandé la SSUC

Ont demandé, par # des employés	TOTAL	1 seul	De 2 à 19	De 20 à 99	100 et plus
Ont demandé la SSUC	38 %	10 %*	36 %	59 %*	64 %**

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

a1. Depuis le mois de mars, avez-vous présenté une demande de Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)?

* échantillon limité; ** échantillon très limité

Les PME qui n'ont pas présenté une demande de SSUC ont répondu que c'était soit parce que leur entreprise était toujours en activité, soit parce qu'elle n'était pas admissible. Peu d'entre elles ont mentionné qu'un obstacle administratif les avait empêchées de présenter une demande.

Chez les 62 % de PME interrogées qui n'ont pas présenté une demande de SSUC, les principales raisons données étaient les suivantes : elles étaient toujours en activité (52 %), non admissibles (39 %), ou encore ne voulaient pas faire une demande ou n'en avaient pas besoin (25 %). Veuillez noter que celles qui souhaitent présenter une demande de SSUC doivent faire partie d'une liste de types d'employeurs admissibles et prouver avoir subi une baisse du revenu de base (de l'ordre de 15 à 30 % selon la durée de la période de demande).

Un faible pourcentage de PME indiquent qu'elles n'ont pas présenté une demande par l'intermédiaire du programme d'allègement en raison d'obstacles procéduraux ou administratifs, comme le fait de ne pas bien comprendre le processus (9 %), de ne pas savoir qu'elles pouvaient présenter une demande (6 %), de ne pas avoir quelqu'un pour les aider (5 %) et de ne pas être au courant du programme (1 %).

Tableau 52. Raisons pour ne pas avoir présenté une demande de SSUC

Raisons	TOTAL
Mon entreprise était toujours en activité.	52 %
L'entreprise n'était pas admissible.	39 %
Je ne voulais pas faire une demande./Je n'avais pas besoin de ces prestations.	25 %
Je ne comprenais pas entièrement le processus.	9 %
Je ne savais pas que je pouvais faire une demande.	6 %
Je n'avais personne pour m'aider.	5 %
Je ne connaissais pas l'existence des prestations.	1 %
Autre	7 %

Base : PME (qui n'ont pas présenté une demande de SSUC : n = 223)

aa2. Quelle était la principale raison pour laquelle vous n'avez pas présenté une demande de SSUC?

Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %.

Très grande connaissance du fait que l'Agence vérifiera les demandes à une date ultérieure

Les PME qui font une demande de SSUC sont très conscientes du fait que l'Agence vérifiera les demandes et examinera l'admissibilité aux prestations d'urgence à une date ultérieure. Plus de neuf demandeurs de la SSUC sur dix (92 %) disent être au courant de cette mesure.

Tableau 53. Connaissance de l'examen des demandes par l'Agence

Connaissance	TOTAL
Personnes sachant que l'Agence vérifiera les demandes et l'admissibilité	92 %

Base : PME (qui ont présenté une demande de SSUC : n = 135)

a17. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada vérifierait les demandes et qu'elle examinerait l'admissibilité aux prestations d'urgence à une date ultérieure?

La plupart des PME reçoivent ou ont reçu des prestations pour lesquelles elles ont présenté une demande; celles qui ne reçoivent pas ou qui n'ont pas reçu de SSUC sont en attente de paiements (plutôt que d'avoir été refusées).

Si on se penche du côté des PME qui ont présenté une demande de SSUC, 90 % d'entre elles ont dit qu'elles reçoivent actuellement ou qu'elles ont reçu les prestations d'urgence pour lesquelles elles ont présenté une demande.

Tableau 54. Réception des prestations

Reçoit le prestation	TOTAL
Oui, réception des prestations	90 %

Base : PME (qui ont présenté une demande de SSUC : n = 135)

aa3. Votre entreprise reçoit-elle actuellement ou a-t-elle reçu des paiements de la SSUC pour lesquelles vous avez présenté une demande?

Quant aux 10 % de PME qui ont présenté une demande de SSUC, mais qui ne reçoivent aucun paiement (n = 13), il est important de noter que près de la moitié de ces entreprises (46 %) affirme ne pas avoir encore reçu les paiements; l'autre moitié affirme que son entreprise n'était pas admissible, que l'entreprise a repris ses activités ou que la demande n'a pas été achevée.

La moitié des PME bénéficiaires de la SSUC affirment que les paiements ont été effectués plus rapidement que prévu, la majorité dans un délai de deux semaines.

La moitié des PME (51 %) disent que le délai dans lequel elles ont reçu les paiements a été « plus court que prévu » et quatre autres PME sur dix (37 %) affirment avoir reçu la SSUC dans les délais prévus. Une seule PME sur dix affirme que le paiement a été reçu « plus tard que prévu ».

Tableau 55. Délai prévu pour recevoir la SSUC

Délais prévu pour recevoir la SSUC	TOTAL
Plus long que prévu	10 %
Plus court que prévu	51 %
Correspond plus ou moins au délai prévu	37 %
Ne sais pas	3 %

Base : PME (qui reçoivent la SSUC : n = 122)

a2. Dites-vous que vous avez reçu le paiement de prestations d'urgence dans un délai qui était...?

Près de neuf PME sur dix (85 %) indiquent avoir attendu deux semaines ou moins à partir du moment où ils ont présenté leur demande de SSUC jusqu'à la réception de leurs prestations. Seulement 12 % des propriétaires d'entreprise disent avoir attendu plus de deux semaines avant de recevoir la SSUC.

Tableau 56. Temps d'attente pour recevoir le paiement de la SSUC

Temps d'attente pour recevoir le paiement	TOTAL
Une semaine	43 %
Deux semaines	42 %
Plus de deux semaines	12 %
Je ne sais pas/je ne me souviens pas	4 %

Base : PME (qui reçoivent la SSUC : n = 122)

aa9. Combien de temps environ a-t-il fallu avant que vous receviez votre paiement de prestations d'urgence à partir du moment où vous l'avez demandé?

Les deux tiers des PME (comptant plus d'un employé) qui ont présenté une demande de SSUC ont mis à pied des employés en raison de la COVID; la majorité d'entre elles ont été en mesure de réembaucher au moins certains de leurs employés mis à pied en raison de la COVID.

Chez les PME qui comptent plus d'une personne et qui ont présenté une demande de SSUC, les deux tiers (64 %) déclarent avoir mis à pied des employés en raison de la COVID-19. Il n'y a pas de différences importantes sur le plan statistique entre les entreprises et la taille du personnel des PME.

Tableau 57. PME qui ont présenté une demande de SSUC et qui ont mis à pied des employés.

Mis à pied des employés	TOTAL
Oui, employés mis à pied	64 %

Base : PME qui comptent plus d'une personne et qui ont présenté une demande de SSUC (n = 130)

aa5. À la suite de la COVID-19, avez-vous dû licencier l'un de vos employés?

De plus, le tableau croisé révèle qu'il n'y a pas de relation importante entre les licenciements et la réception de la SSUC. Les PME qui ont mis à pied des employés et celles qui ne l'ont pas fait sont tout aussi susceptibles de recevoir la SSUC (90 % par rapport à 92 %). La moitié des 10 % des PME (n = 8) qui ont mis à pied des employés ne reçoivent pas les paiements de la SSUC parce qu'ils les attendent encore.

Tableau 58. PME qui reçoivent la SSUC et qui ont mis à pied des employés par rapport à celles qui en reçoivent, mais qui n'ont pas mis à pied des employés

Reçoivent la SSUC	Mises à pied	Aucune mise à pied
Oui, je reçois la SSUC.	90 %	92 %
Non, je ne reçois pas la SSUC.	10 %	9 %

Base : PME qui comptent plus d'une personne et qui ont présenté une demande de SSUC (n = 130)

aa5. À la suite de la COVID-19, avez-vous dû licencier l'un de vos employés?

aa3. Votre entreprise reçoit-elle actuellement ou a-t-elle reçu des paiements de la SSUC pour lesquelles vous avez présenté une demande? Base : PME qui comptent plus d'une personne et qui ont présenté une demande de SSUC (n = 130)

Chez les PME qui reçoivent la SSUC, près de neuf PME sur dix (86 %) déclarent avoir été en mesure de réembaucher au moins certains de leurs employés déjà mis à pied. Seulement 13 % des PME ont dit ne pas avoir été en mesure de réembaucher aucun de leurs employés.

Tableau 59. PME recevant la SSUC et étant en mesure de réembaucher des employés

En mesure de réembaucher des employés	TOTAL*
Toutes	25 %
La plupart	25 %
Certaines	36 %
Aucune	13 %

Base : PME qui comptent plus d'une personne et qui ont mis à pied des employés et qui ont reçu la SSUC (n = 75*)

aa6. Avez-vous été en mesure de réembaucher vos employés mis à pied précédemment? * échantillon limité

La SSUC a aidé à maintenir en poste certains employés, mais les tendances changeantes des consommateurs signifient que les entreprises n'ont pas eu à réembaucher tous les employés.

Les raisons les plus souvent citées touchent le ralentissement des activités. Plus de la moitié des PME (57 %) disent qu'elles n'ont pas réembauché leurs employés parce qu'il y avait moins de postes ou d'heures disponibles pour le personnel, et plus du tiers (38 %) disent qu'elles ont dû réduire la taille de l'entreprise.

Tableau 69. Raisons pour lesquelles les PME qui reçoivent la SSUC ne sont pas en mesure de réembaucher des employés mis à pied précédemment

Raisons de ne pas réembaucher des employés	TOTAL*
Moins de postes/heures disponibles pour le personnel	57 %
A dû réduire la taille de l'entreprise	38 %
Les employés ont trouvé un emploi ailleurs.	29 %
Les employés ne sont pas disponibles en raison d'engagements familiaux.	27 %
Les employés font part de leurs préoccupations en matière de santé et de sécurité de retour au travail.	23 %
Les employés ont déclaré préférer les prestations du gouvernement au travail.	21 %
Les employés ont la COVID-19 ou peuvent l'avoir.	9 %
Autre	4 %

Base : PME comptant plus d'un employé qui ont mis à pied des employés et qui ont reçu la SSUC, mais qui n'ont pas réembauché tous les employés qui ont été mis à pied précédemment (n = 56)*
*aa7. Qu'est-ce qui vous a empêché de réembaucher tous vos anciens employés? Sélectionnez toutes les réponses applicables. Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %. * échantillon limité*

Près de la moitié des PME (46 %) déclarent qu'aucun des postes n'a été pourvu par de nouveaux employés.

Tableau 61. Capacité des PME incapables de réembaucher tous les anciens employés à embaucher de nouveaux employés

Capacité à embaucher de nouveaux employés	TOTAL*
Tous les postes sont maintenant pourvus.	14 %
La plupart des postes sont maintenant pourvus.	8 %
Certains postes sont maintenant pourvus.	32 %
Aucun poste n'est pourvu.	46 %

Base : PME comptant plus d'un employé qui ont mis à pied des employés et qui ont reçu la SSUC, mais qui n'ont pas réembauché la plupart ou tous les employés qui ont été mis à pied précédemment (n = 37)*
*aa8. Avez-vous été en mesure d'embaucher de nouveaux employés? * échantillon limité*

Les deux tiers des PME ont présenté une demande de SSUC directement par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise; les autres ont utilisé l'application Formulaires Web ou ont eu l'aide d'un employé ou d'un spécialiste en fiscalité ou en comptabilité.

Sept PME sur dix ont présenté une demande de SSUC par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise (64 %) ou de l'application Formulaires Web (6 %). Une PME sur dix a demandé l'aide d'un comptable ou d'un fiscaliste externe pour présenter une demande en son nom (13 %) ou avait un employé interne qui a agi à titre de représentant pour présenter une demande de prestations par l'intermédiaire du programme (9 %). Il n'y a aucune différence importante sur le plan statistique dans la méthode utilisée pour présenter une demande selon la taille de l'entreprise.

Tableau 62. Méthode utilisée pour présenter une demande de SSUC

Méthode pour présenter demande	TOTAL
J'ai fait la demande en ligne directement sur le site Web de l'Agence au moyen du service en ligne Mon dossier d'entreprise.	64 %
Mon comptable ou fiscaliste (externe) a présenté une demande en mon nom.	13 %
Un employé a agi à titre de représentant (interne) et a présenté une demande en mon nom.	9 %
J'ai présenté une demande à l'aide de l'application Formulaires Web avec un code d'accès.	6 %
Une personne a fait une demande en mon nom.	4 %
Autre	4 %

Base : PME qui ont présenté une demande de SSUC (n = 135)

a5. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez présenté une demande de SSUC?

Cotes positives pour la rapidité d'exécution du processus et d'autres aspects précis, mais il y a place à l'amélioration, particulièrement en matière de prestation de « renseignements faciles à comprendre »

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord), on a demandé aux répondants d'évaluer l'ensemble du processus de demande selon les critères suivants :

- J'estime que ma demande a été traitée en temps opportun.
- Mes interactions avec l'Agence ont répondu à mes besoins.
- Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.
- Dans l'ensemble, le processus était facile à suivre.
- Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de ma situation.
- Les renseignements fournis par l'Agence au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.

Comme dans le sondage auprès de la population générale, la rapidité d'exécution de l'Agence obtient la cote la plus élevée avec une note moyenne de 8,4 (74 % des répondants accordent une cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10). Les autres aspects reçoivent des notes plus modérées. La moitié des PME qui ont présenté une demande de SSUC croient fermement que leurs interactions avec l'Agence ont répondu à leurs besoins (51 %), que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens (50 %) et que le processus de demande global a été facile à suivre (46 %). Moins de répondants croient que l'expérience de la demande de SSUC leur a donné l'impression que l'Agence se soucie de leur situation (41 %) et que les renseignements fournis par l'Agence au sujet des prestations étaient faciles à comprendre (31 %).

Tableau 63. Cotes de l'expérience du processus de demande

Cotes du processus de demande, par niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	NSP/REF	Moyenne
J'estime que ma demande a été traitée en temps opportun.	74 %	19 %	3 %	4 %	8,4
Mes interactions avec l'Agence ont répondu à mes besoins.	51 %	36 %	6 %	7 %	7,6
Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.	50 %	37 %	7 %	5 %	7,2
Dans l'ensemble, le processus était facile à suivre.	46 %	38 %	11 %	5 %	6,9
Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de ma situation.	41 %	41 %	13 %	5 %	6,6
Les renseignements fournis par l'Agence au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.	31 %	50 %	14 %	4 %	6,4

Base : PME qui ont présenté une demande de SSUC (n = 135)

a6. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience du processus de demande de la SSUC. Veuillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

Les demandeurs de la SSUC sont en grande partie satisfaits de la qualité du processus de demande dans son ensemble.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait insatisfait; 10 = tout à fait satisfait), on a demandé aux répondants d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard de la qualité du processus de demande dans son ensemble. Les PME interrogées étaient généralement plutôt satisfaites du processus de demande de SSUC : un peu plus de la moitié (56 %) ont attribué une cote de 8 à 10 à leur expérience et seulement 7 % lui ont attribué une cote de 0 à 4. La note moyenne accordée par les PME qui présentent une demande de SSUC dans l'échantillon est de 7,6 sur 10. Il n'y a eu aucune différence importante sur le plan statistique dans la satisfaction à l'égard de la qualité du processus dans son ensemble selon la taille ou l'âge des PME.

Tableau 64. Évaluation de la qualité globale du processus

Qualité globale, par niveau de satisfaction	8-10	4-7	0-3	NSP/REF	Moyenne
Qualité globale du processus	56 %	31 %	7 %	6 %	7,6

Base : PME qui ont présenté une demande de SSUC (n = 135)

a7. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du processus dans son ensemble, à partir du moment où vous avez demandé la prestation d'urgence jusqu'au moment où vous l'avez reçue?

Très peu de PME (n = 10) étaient insatisfaites du processus, mais la raison la plus courante était le processus de demande difficile (50 %, n = 5), l'impossibilité de trouver les renseignements dont elles avaient besoin (50 %, n = 5), les problèmes techniques

avec l'Agence (40 %, n = 4) et la difficulté à parler à un agent au téléphone (40 %, n = 4).

Tableau 65. Raisons pour lesquelles les PME ne sont pas satisfaites du processus de demande de SSUC

Raisons pour lesquelles ne sont pas satisfaites	TOTAL*
Le processus de demande était difficile.	50 %
Je n'ai pas trouvé les renseignements dont j'avais besoin pour présenter ma demande.	50 %
J'ai rencontré d'autres problèmes techniques à l'Agence.	40 %
J'ai eu de la difficulté à parler à un agent au téléphone.	40 %
Délai trop long pour recevoir la prestation	30 %
Demande présentée plus d'une fois	10 %
Problèmes avec le code d'accès Web qui m'a été fourni	10 %
J'ai eu de la difficulté à m'inscrire au dépôt direct auprès de ma banque.	10 %
Autre (préciser)	30 %

Base : PME qui ont présenté une demande de SSUC et sont insatisfaites du processus - cote de 0 à 4 (n = 10*)

a8_T1. Quels éléments précis du processus ont été une source d'insatisfaction pour vous? Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %. * échantillon très limité

Grande connaissance de la feuille de calcul de la SSUC; les personnes qui l'ont utilisée étaient satisfaites de sa fonctionnalité et de sa facilité d'utilisation.

L'un des outils mis à la disposition des personnes qui ont fait une demande de SSUC était une feuille de calcul utilisée pour calculer le montant de la subvention à laquelle ils avaient droit.³ Six PME sur dix (61 %) indiquent qu'elles ont utilisé cette ressource, et un autre 16 % des PME déclarent connaître la feuille de calcul, mais ne pas l'avoir utilisée. Cela signifie que 77 % des PME qui ont présenté une demande pour recevoir les prestations d'urgence connaissaient la ressource.

³ Gouvernement du Canada. Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) : Calculez votre montant de subvention. Consulté le 30 juillet 2020 : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/subvention/subvention-salariale-urgence/ssuc-calculez-montant-subvention.html>

Tableau 66. Utilisation et connaissance de la feuille de calcul chez les PME qui ont présenté une demande

Feuille de calcul	TOTAL
CONNAISSANCE TOTALE (NET)	77 %
Oui, je l'ai utilisée.	61 %
Non, mais j'étais au courant de la feuille de calcul.	16 %
Non, je ne savais pas qu'il y avait une feuille de calcul.	13 %
Ne sais pas	10 %

Base : PME qui ont présenté une demande de SSUC (n = 135)

t1. Lorsque vous avez présenté une demande de SSUC, avez-vous utilisé la feuille de calcul de la SSUC sur les pages Web de l'Agence sur Canada.ca?

Chez les 61 % de PME qui ont présenté une demande (n = 82) en utilisant la feuille de calcul, la réception était plutôt positive; plus de huit PME sur dix (83 %) indiquent qu'il était facile de comprendre la feuille de calcul, y compris un quart (28 %) qui disent que c'était même « très facile ».

Tableau 67. Facilité perçue de compréhension de la feuille de calcul chez les PME qui ont présenté une demande

Facilité de comprendre la feuille de calcul	TOTAL*
Très et plutôt facile	83 %
Très facile	28 %
Assez facile	55 %
Plutôt difficile	17 %
Très difficile	0 %

Base : PME qui ont utilisé la feuille de calcul (n = 82*)

t3. Veuillez indiquer à quel point il était facile de comprendre la feuille de calcul de la SSUC. * échantillon limité

Presque toutes les PME qui ont présenté une demande (94 %) et qui ont utilisé la feuille de calcul affirment être satisfaites de sa fonctionnalité, dont quatre sur dix (39 %) qui se disent « très satisfaites ».

Tableau 68. Satisfaction à l'égard de la fonctionnalité de la feuille de calcul de la SSUC

Satisfaction à l'égard de la feuille de calcul	TOTAL
Très satisfait	39 %
Plutôt satisfait	55 %
Plutôt insatisfait	6 %
Résumé	
Satisfait (très et plutôt)	94 %
Insatisfait (très et plutôt)	6 %

Base : PME qui ont présenté une demande et qui ont utilisé la feuille de calcul (n = 82*)

t4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de la fonctionnalité de la feuille de calcul de la SSUC. * échantillon limité

Production de déclarations de revenus chez les PME (y compris la subvention salariale temporaire de 10 %)

Les PME de notre échantillon sont structurées de diverses façons et, par conséquent, ont différentes exigences en matière de production et de déclaration de revenus. Dans la prochaine section, nous mettons en évidence l'expérience des PME interrogées en matière de production de déclarations de revenus des entreprises, peu importe si elles ont présenté ou non une demande de prestations d'urgence en réponse à la COVID-19.

Un taux de 86 % des PME canadiennes affirment avoir produit une déclaration de revenus des entreprises auprès de l'Agence depuis mars 2020; la plupart d'entre elles obtiennent de l'aide pour produire leur déclaration de revenus et produisent leur déclaration en ligne.

Les types de déclarations de revenus des entreprises les plus courants dans cet échantillon de PME sont les déclarations de la TPS/TVH (70 %), les retenues sur la paie (62 %) et les déclarations T2 (43 %). Les déclarations T3 (7 %), les déclarations pour les coopératives (3 %), les déclarations de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés T3010 (3 %), les déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif T1044 (3 %) et les déclarations des sociétés de personnes T5013 (3 %) sont moins courantes. Au total, 86 % des PME canadiennes affirment avoir produit une déclaration de revenus des entreprises auprès de l'Agence depuis mars 2020.

Chez les PME qui ont produit des déclarations de la TPS/TVH, la moitié a préparé la déclaration elle-même (51 %) tandis qu'une autre moitié (49 %) a fait préparer la déclaration par quelqu'un d'autre. Il en va de même pour les PME qui soumettent les versements de retenues sur la paie (49 % soi-même, 51 % quelqu'un d'autre) et le petit nombre de PME qui indiquent produire des déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044) (50 % soi-même, 50 % quelqu'un d'autre). Les PME ont tendance à obtenir de l'aide pour produire les autres types de déclarations de

revenus des entreprises, comme les déclarations T2 (83 %), les déclarations T3 (73 %), les déclarations pour les coopératives (82 %), les déclarations T3010 (66 %) et les déclarations T5013 (75 %).

Tableau 69. Types de déclarations de revenus des entreprises que les PME ont produits auprès de l'Agence

Types de déclaration de revenus des entreprises	TOTAL %	TOTAL #	Produit soi-même	Produit avec de l'aide
Déclarations de la TPS/TVH	70 %	252	51 %	49 %
Retenues sur la paie	62 %	220	49 %	51 %
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	43 %	152	17 %	83 %
Déclarations de fiducie (T3)	7 %	26**	27 %	73 %
Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)	3 %	11**	18 %	82 %
Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)	3 %	9**	33 %	67 %
Déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)	3 %	10**	50 %	50 %
Déclarations des sociétés de personnes (T5013)	3 %	12**	25 %	75 %
Aucune de ces réponses	14 %	-	-	-

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

b1. Quelles déclarations de revenus pour votre entreprise avez-vous produites auprès de l'Agence depuis mars 2020? Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %. bb1. [Pour chaque déclaration produite à la QB1] Avez-vous préparé vos plus récentes déclarations de revenus pour votre entreprise vous-même, ou les avez-vous fait préparer par quelqu'un d'autre en votre nom? ** échantillon très limité

La production en ligne est la méthode la plus utilisée pour déclarer les revenus des entreprises. Chez les PME qui produisent les déclarations de la TPS/TVH, 82 % indiquent le faire en ligne, alors que 12 % utilisent toujours le courrier. Pour les personnes qui soumettent des versements de retenues sur la paie, 78 % soumettent leur déclaration en ligne et 8 % utilisent le courrier. Pour les personnes qui produisent des déclarations T2, 82 % les font en ligne et 11 % les font par la poste.

Tableau 79. Modes de soumission des déclarations de revenus des entreprises

Types de déclaration de revenus des entreprises	TOTAL #	Soumis par la poste	Soumis en ligne	Autre/NSP
Déclarations de la TPS/TVH	252	12 %	82 %	6 %
Retenues sur la paie	220	8 %	78 %	14 %
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	152	11 %	82 %	7 %
Déclarations de fiducie (T3)	26**	31 %	69 %	0 %
Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)	11**	0 %	100 %	0 %
Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)	9**	11 %	78 %	11 %
Déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)	10**	20 %	70 %	10 %
Déclarations des sociétés de personnes (T5013)	12**	8 %	83 %	8 %

Base : PME ayant produit des déclarations de revenus auprès de l'Agence depuis mars 2020 (varie)
 QB1. Quelles déclarations de revenus pour votre entreprise avez-vous produites auprès de l'Agence depuis mars 2020? Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %. QBB3. [Pour chaque déclaration produite au point QB1] Est-ce que votre déclaration de revenus a été envoyée par la poste, par voie électronique ou par une autre méthode? ** échantillon très limité

La majorité considère généralement que la production de déclarations de revenus des entreprises est « facile ».

Les exigences en matière de déclaration diffèrent selon le type de déclaration, mais dans l'ensemble, la majorité des PME considèrent que la production de déclarations de revenus des entreprises est facile. Neuf répondants sur dix considèrent que les retenues sur la paie (92 % très et plutôt facile) et les déclarations de la TPS/TVH (89 %) sont faciles à remplir. Les trois quarts des répondants (77 %) indiquent également que la production de déclarations de revenus des sociétés (T2) est facile, même si 22 % disent que c'est un défi.

Tableau 80. Facilité de production des diverses déclarations de revenus des entreprises

Types de déclaration de revenus des entreprises	Total #	Très et plutôt facile	Très et plutôt difficile
Déclarations de la TPS/TVH	232	89 %	11 %
Retenues sur la paie	200	92 %	8 %
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	112	77 %	22 %
Déclarations de fiducie (T3)	23**	65 %	35 %
Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)	11**	71 %	29 %
Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)	8**	63 %	38 %
Déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)	9**	89 %	11 %
Déclarations des sociétés de personnes (T5013)	10**	70 %	30 %

Base : PME ayant produit des déclarations de revenus auprès de l'Agence depuis mars 2020 (varie), à l'exception des déclarations qui ne s'appliquent pas

QB2. [Pour chaque déclaration produite au point QB1] À quel point était-il facile ou difficile de produire et de soumettre les déclarations suivantes depuis mars 2020?

** échantillon très limité

De manière générale, les PME canadiennes sont d'avis que la production de déclarations de revenus des entreprises est à peu près la même que celle de l'année dernière.

Les PME croient généralement que le processus de production est semblable à celui de l'année dernière. En examinant les trois déclarations de revenus des entreprises les plus courantes, 92 % des PME qui produisent des déclarations de la TPS/TVH disent que le processus n'était pas plus facile ou plus difficile que l'année dernière. Il en va de même pour 93 % des PME qui soumettent des versements de retenues sur la paie et 86 % des PME qui produisent des déclarations T2.

Tableau 72. Facilité relative de production des diverses déclarations de revenus des entreprises par rapport à l'année dernière

Facilité relative de production, par types de déclaration de revenus des entreprises	#	Plus facile	Même chose	Plus difficile
Déclarations de la TPS/TVH	239	4 %	92 %	4 %
Retenues sur la paie	206	3 %	93 %	4 %
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	125	5 %	86 %	9 %
Déclarations de fiducie (T3)	23**	9 %	74 %	17 %
Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)	7**	-	100 %	-
Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)	8**	-	88 %	12 %
Déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)	9**	22 %	67 %	11 %
Déclarations des sociétés de personnes (T5013)	10**	20 %	70 %	10 %

Base : PME ayant produit des déclarations de revenus auprès de l'Agence depuis mars 2020 (varie), à l'exception des déclarations qui ne s'appliquent pas

QB3. [Pour chaque déclaration produite au point QB1] Par rapport aux années précédentes, diriez-vous que le processus de préparation et de soumission de vos déclarations a été...? ** échantillon très limité

De nombreuses PME sont au courant du délai prolongé pour les déclarations T2 et les déclarations de la TPS/TVH, mais la moitié des PME ont tout de même produit leurs déclarations avant la date limite initiale.

En réponse à la pandémie de COVID-19, l'Agence a prolongé la date limite de production de diverses déclarations de revenus des entreprises.⁴ Bien que différents délais prolongés s'appliquent à différents types de déclarations, les PME semblent être

4 Gouvernement du Canada. L'Agence et la COVID-19 : Dates de production et de paiement. Consulté le 30 juillet 2020. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/mise-a-jour-covid-19/dates-declarations-paiement-covid-19.html>

au courant du temps supplémentaire que l'Agence leur a accordé pour produire leurs déclarations. Chez les PME qui ont produit des déclarations T2, 83 % ont dit être au courant de la date limite prolongée et 81 % des PME qui ont produit des déclarations de la TPS/TVH ont dit qu'elles étaient au courant de la nouvelle date limite.

Tableau 73. Connaissance de la prolongation de la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises

Connaissance, par types de déclaration de revenus des entreprises	Oui	Non
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	83 %	17 %
Paiements et versements pour la TPS/TVH	81 %	19 %

Base : Toutes les PME, à l'exception des organismes de bienfaisance enregistrés et des organismes à but non lucratif (n = 354)

c6. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé la date limite de production des déclarations suivantes pour fournir aux entreprises canadiennes plus de temps en raison de la situation entourant la COVID-19? Remarque : Seules les fiducies pouvaient voir « Déclarations de fiducie (T3) ». ** échantillon très limité

Bien que la majorité des contribuables qui produisent des déclarations T2 et des déclarations de la TPS/TVH déclarent être au courant du délai prolongé pour la production des déclarations de revenus des entreprises, plus de la moitié des PME (56 %) déclarent avoir produit leur déclaration de revenus d'entreprise avant la date limite initiale, et un tiers d'entre elles (36 %) disent qu'elles profiteront de la date limite prolongée.

Tableau 74. Tirer profit de la prolongation de la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises

Tirer profit de la prolongation de la date limite	TOTAL
Avant la date limite initiale	56 %
Date limite prolongée	36 %
Ne sais pas	8 %

Base : Toutes les PME, à l'exception des déclarations qui « ne s'appliquent pas » (n = 303)

c8. Profitez-vous ou profiterez-vous de cette date limite de production prolongée pour votre entreprise ou avez-vous l'intention de produire votre déclaration avant la date limite initiale?

Étant donné que plus de la moitié des PME ont produit leur déclaration avant la date limite initiale, l'importance perçue de la prolongation de la date limite était faible lorsqu'on parlait de leur entreprise, mais plus élevée lorsqu'il était question de toutes les entreprises canadiennes.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = pas du tout important; 10 = très important), on a demandé aux répondants d'évaluer l'importance pour leur entreprise que l'Agence prolonge le délai pour produire les déclarations de revenus des entreprises. Étant donné que la moitié des PME déclarent avoir produit leur déclaration de revenus d'entreprise avant la date limite initiale, il est compréhensible que seulement un quart des PME (25 %) ont attribué une cote de 8 à 10 pour évaluer l'importance de la prolongation sur l'exploitation de leur entreprise; 34 % sont neutres (cote de 4 à 7) et quatre répondants sur dix (41 %) disent que ce n'était pas important (cote de 0 à 3).

Lorsqu'on leur a demandé s'il était important que toutes les entreprises canadiennes aient plus de temps pour soumettre leurs déclarations de revenus, les notes sont beaucoup plus élevées; quatre répondants sur dix (41 %) attribuent une cote de 8 à 10 pour évaluer l'importance de cette mesure, et seulement deux répondants sur dix (23 %) attribuent une cote de 0 à 3.

Tableau 75. Importance perçue de la prolongation de la date limite de production de déclarations de revenus des entreprises sur sa propre entreprise par rapport aux entreprises canadiennes

Cote d'importance de la prolongation de la date limite pour	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Votre entreprise	25 %	34 %	41 %	4,6
Entreprises canadiennes	41 %	37 %	23 %	6,1

Base : Toutes les PME, à l'exception des organismes de bienfaisance enregistrés et des organismes à but non lucratif (n = 354)

c9. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas du tout important » et « 10 », « très important », dans quelle mesure est-il important pour votre entreprise que l'Agence ait prolongé la date limite de production de votre déclaration de revenus des entreprises?

c10. Une fois de plus, sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas du tout important » et « 10 », « très important », dans quelle mesure selon vous est-il important pour les entreprises canadiennes que l'Agence ait prolongé la date limite de production de la déclaration de revenus des entreprises?

Cette importance perçue de la prolongation de la date limite de production de déclarations de revenus pour les entreprises canadiennes en général peut également être constatée lorsqu'il s'agit de la prolongation de certains types de déclarations. Quatre PME sur dix croyaient qu'il était important (cote de 8 à 10) que les entreprises canadiennes puissent produire leur déclaration de revenus d'entreprise à une date ultérieure; une proportion semblable a dit la même chose au sujet de l'utilité de prolonger la date limite des déclarations de la TPS/TVH (43 %) et des déclarations T2 (42 %).

Tableau 76. Utilité perçue pour les entreprises canadiennes de prolonger la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises

Cote d'importance d'utilité perçue pour les entreprises canadiennes	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	42 %	38 %	20 %	6,3
Paiements et versements pour la TPS/TVH	43 %	36 %	21 %	6,2

Base : Toutes les PME, à l'exception des organismes de bienfaisance enregistrés et des organismes à but non lucratif (n = 354)

c7. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas utile » et « 10 », « très utile », dans quelle mesure est-il important pour les entreprises canadiennes que l'Agence ait prolongé la date limite pour produire leur...?

Le niveau de connaissance des PME à l'égard de la subvention salariale temporaire de 10 % était modéré, mais celles qui ont présenté une demande de SSUC étaient plus susceptibles d'en avoir entendu parler et de l'avoir utilisée.

Une autre mesure liée à la pandémie est la subvention salariale temporaire de 10 % pour les employeurs, qui permet aux employeurs admissibles de réduire leurs retenues sur la paie.⁵ Chez les PME interrogées, sept sur dix (69 %) déclarent être au courant de cette mesure. Ce taux est plus élevé chez les répondants qui ont présenté une demande de SSUC (80 %) que chez ceux qui n'ont pas présenté de demande, mais qui ont produit une déclaration de revenus seulement (66 %).

Les entreprises plus âgées (qui sont en activité depuis six ans ou plus) ont tendance à être plus au courant de la subvention salariale temporaire que les entreprises plus jeunes (qui sont en activité depuis cinq ans ou moins) (73 % par rapport à 48 %, respectivement). Ce constat est compréhensible étant donné que les PME plus âgées sont plus susceptibles de soumettre des versements de retenues sur la paie que les PME plus jeunes (66 % par rapport à 33 %). De plus, les PME qui ont présenté une demande de SSUC étaient plus susceptibles d'être au courant de la subvention salariale (80 %) que celles qui n'ont pas présenté de demande (62 %).

Tableau 77. Connaissance de la subvention salariale temporaire de 10 %

Connaissance de la subvention salariale temporaire de 10 %	TOTAL	Âge de l'entreprise De 0 à 5 ans	Âge de l'entreprise De 6 à 10 ans et plus	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total (#)	358	52*	301	135	180
Oui, je suis au courant de la subvention salariale temporaire.	69 %	48 %	73 %	80 %	66 %

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

5. Avez-vous entendu parler de la subvention salariale temporaire de 10 %? Remarque : La tabulation recoupée « Âge de l'entreprise » ne comprend pas les PME qui ont répondu « Je préfère ne pas répondre » à cette question et, par conséquent, déduit ce nombre dans le calcul de la base. * échantillon limité

Deux PME sur dix ont utilisé la subvention salariale temporaire, alors qu'un autre 11 % des PME prévoient l'utiliser; ce pourcentage est beaucoup plus élevé chez les demandeurs de la SSUC.

Bien que sept PME sur dix disent avoir entendu parler de la subvention salariale temporaire de 10 %, trois PME sur dix (30 %) déclarent l'utiliser ou prévoir le faire. Toutefois, un examen plus approfondi des réponses des PME qui affirment avoir

5 Gouvernement du Canada. Subvention salariale temporaire de 10 % pour les employeurs. Consulté le 30 juillet 2020 : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/subvention/subvention-salariale-temporaire.html>

présenté une demande de SSUC indique que la moitié d'entre elles (53 %) ont utilisé ou utiliseront la subvention salariale temporaire.

Tableau 78. Utilisation de la subvention salariale temporaire de 10 %

Utilisation de la subvention salariale temporaire de 10 %	TOTAL	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total (#)	358	135	180
Oui, je l'ai utilisée.	20 %	36 %	12 %
Oui, j'ai l'intention de l'utiliser.	11 %	16 %	8 %
Non	55 %	33 %	66 %
Ne sais pas	15 %	15 %	14 %
Résumé			
Je l'ai utilisée ou je vais l'utiliser.	30 %	53 %	20 %

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

ttb5. L'avez-vous utilisée ou avez-vous l'intention de le faire?

Subvention salariale temporaire de 10 % perçue comme facile à utiliser et plutôt efficace pour aider les entreprises à se maintenir à flot

Sur les 20 % des PME qui déclarent avoir eu recours à la subvention salariale temporaire de 10 %, la majorité (89 %) l'ont trouvée facile à utiliser. Ce pourcentage comprend la moitié (50 %) qui disent qu'il était « très facile » d'utiliser la subvention salariale.

Tableau 79. Facilité pour les PME d'utiliser la subvention salariale temporaire de 10 %

Facilité d'utiliser la subvention salariale temporaire de 10 %	TOTAL*
Très facile	50 %
Assez facile	39 %
Plutôt difficile	6 %
Très difficile	6 %
Résumé - Facile (très et plutôt)	89 %
Résumé - Difficile (très et plutôt)	11 %

Base : PME utilisant la subvention salariale temporaire de 10 % (n = 70*)

QT5. Selon vous, à quel point était-il facile ou difficile d'avoir recours à la subvention salariale temporaire de 10 %? * échantillon limité

Les trois quarts des PME (76 %) qui ont eu recours à la subvention salariale temporaire de 10 % affirment l'avoir trouvée efficace pour aider leur entreprise. Bien qu'un quart des PME (23 %) disent que cette mesure a été « très efficace », la plupart d'entre elles croient que cette mesure est « plutôt efficace » (53 %). Seulement une PME sur dix (11 %) disent que cette subvention salariale est « inefficace » pour aider leur entreprise.

Tableau 89. Efficacité de la subvention salariale temporaire de 10 % pour aider les entreprises

Cotes d'efficacité	TOTAL
Très efficace	23 %
Plutôt efficace	53 %
Pas très efficace	13 %
Inefficace	11 %
Résumé - Efficace (très et plutôt)	76 %
Résumé - Pas efficace (pas très et plutôt)	24 %

Base : PME utilisant la subvention salariale temporaire de 10 % (n = 70*)

t6. Dans quelle mesure la subvention salariale temporaire de 10 % était-elle efficace pour aider votre entreprise? * échantillon limité

Expérience de l'utilisation de Mon dossier d'entreprise par les PME

L'utilisation de Mon dossier d'entreprise est relativement élevée chez les PME, et l'ajout de la SSUC en incitant encore plus à s'inscrire au service.

La plupart des PME canadiennes sont inscrites à Mon dossier d'entreprise de l'Agence, puisque sept PME sur dix (71 %) disent avoir un compte.

Tableau 81. PME inscrites à Mon dossier d'entreprise

Inscrites	TOTAL
Oui, j'utilise Mon dossier d'entreprise.	71 %

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

gg1. Êtes-vous inscrit au service en ligne « Mon dossier d'entreprise » de l'Agence du revenu du Canada?

Des PME qui ont présenté une demande de SSUC par l'intermédiaire de Mon dossier d'entreprise (n = 86), environ quatre PME sur dix (41 %) disent s'être inscrites expressément pour demander les prestations, tandis que 59 % affirment qu'elles étaient déjà inscrites.

Tableau 82. Inscription récente au service Mon dossier d'entreprise

Inscription récente	TOTAL*
Oui. Je me suis inscrit pour faire la demande de prestations.	41 %
Non. J'étais déjà inscrit à Mon dossier d'entreprise.	59 %

Base : Les PME qui déclarent utiliser Mon dossier d'entreprise pour présenter une demande de SSUC (n = 86*)

gg2. Plus tôt, vous avez mentionné que vous avez présenté une demande de SSUC par le biais du service en ligne de l'Agence du revenu du Canada appelé Mon dossier d'entreprise. Vous êtes-vous RÉCEMMENT inscrit au service en ligne de l'Agence appelé Mon dossier d'entreprise afin de présenter une demande de SSUC? Ou étiez-vous déjà inscrit au service? * échantillon limité

Satisfaction modérée à l'égard de la fonctionnalité de Mon dossier d'entreprise; bien qu'il soit considéré comme répondant à leurs besoins, il y a place à l'amélioration quant au processus d'inscription et à la facilité d'utilisation.

On a demandé aux PME qui sont inscrits à Mon dossier d'entreprise d'exprimer leur point de vue sur les énoncés suivants concernant le service sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord) :

- Le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence est facile à utiliser.
- Les services fournis dans le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence correspondent à mes besoins.
- Je suis convaincu que le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence est une plateforme en ligne sécurisée qui protège mes renseignements personnels.
- Le processus d'inscription au service Mon dossier d'entreprise a été facile.
- Les services fournis dans le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence correspondent à mes besoins.
- Je suis convaincu que le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence est une plateforme en ligne sécurisée qui protège mes renseignements personnels.
- Le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence est facile à utiliser.
- Le processus d'inscription au service Mon dossier d'entreprise a été facile.

Les PME sont modérément satisfaites des caractéristiques de Mon dossier d'entreprise. Les cotes pour la plupart des mesures varient de 6,8 à 7,5. L'énoncé portant les services correspondant aux besoins de l'entreprise est celui qui a obtenu la note la plus élevée, avec une note moyenne de 7,5 et six PME sur dix (61 %) ont attribué une cote favorable (de 8 à 10) à cette mesure du service. D'autres aspects du service sont légèrement moins favorables : la moitié des PME ont donné une cote favorable (de 8 à 10) à la facilité d'utilisation du service (50 %) et à la facilité d'inscription (49 %).

Tableau 83. Évaluation du service Mon dossier d'entreprise

Notes d'attribut, par niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Les services fournis dans le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence correspondent à mes besoins.	61 %	30 %	6 %	7,5
Je suis convaincu que le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence est une plateforme en ligne sécurisée qui protège mes renseignements personnels.	54 %	34 %	9 %	7,3
Le service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'Agence est facile à utiliser.	50 %	36 %	11 %	7
Le processus d'inscription au service Mon dossier d'entreprise a été facile.	49 %	34 %	13 %	6,8

Base : Les PME qui déclarent utiliser Mon dossier (n = 254)

gg3. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du service en ligne de l'Agence appelé *Mon dossier d'entreprise*, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Communication des PME avec l'Agence

Utilisation élevée du site Web, particulièrement chez les PME qui présentent une demande de SSUC

Dans l'ensemble, sept PME sur dix (69 %) ont visité le site Web du gouvernement du Canada pour chercher des renseignements sur la demande de prestations d'urgence liées à la COVID-19 ou la production de déclarations de revenus des entreprises. Chez celles qui ont présenté une demande de SSUC, 85 % d'entre elles ont dit avoir visité le site Web pour obtenir de plus amples renseignements sur les prestations d'urgence. Moins de PME (64 %) qui ont produit une déclaration de revenus des entreprises sans demander la SSUC disent avoir visité le site Web pour obtenir des renseignements sur la production de déclarations de revenus des entreprises.

Tableau 84. PME qui ont visité la page Web de l'Agence depuis mars 2020

Visité la page Web	TOTAL	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total, #	358	135	180
Oui, j'ai visité la page Web du gouvernement du Canada ou de l'Agence.	69 %	85 %	64 %

Base : Tous les répondants des PME (n = 358)

a10. Depuis mars 2020, avez-vous visité le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca, pour chercher des renseignements sur le processus de demande des prestations d'urgence liées à la COVID-19?

e1. Depuis mars 2020, avez-vous visité la page Web des impôts sur le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca, pour obtenir des renseignements sur la production de déclarations de revenus des entreprises? Il s'agit également de la page Web de l'Agence du revenu du Canada.

Moins d'une PME sur dix a utilisé la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie », soit le pourcentage le plus élevé chez les PME qui présentent une demande de SSUC.

L'utilisation de la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie » par les PME est faible; moins d'une PME sur dix (8 %) qui a visité le site Web du gouvernement affirme avoir utilisé cette fonction. L'utilisation du robot conversationnel est plus élevée chez les PME qui ont présenté une demande de SSUC (13 % chez celles qui ont produit une déclaration de revenus sans demander la SSUC).

Tableau 85. Utilisation de la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie »

Utilisé Clavardez avec Charlie	TOTAL	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total #	247	115	115
Oui, j'ai utilisé Charlie, un robot conversationnel.	8 %	13 %	4 %

Base : Toutes les PME qui ont visité le site Web du gouvernement du Canada (n = 247) a11/e2. Certaines des pages sur le site Web Canada.ca comportent la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée?

Les cotes du site Web par les PME sont neutres. L'expérience du site Web chez celles qui cherchent des renseignements sur les prestations liées à la COVID-19 est plus positive.

Les PME qui ont visité le site Web du gouvernement du Canada, que ce soit pour obtenir des renseignements sur les prestations liées à la COVID-19 ou sur la production de déclarations de revenus des entreprises, ont été invitées à donner leur avis sur les énoncés suivants au sujet de leur expérience sur le site Web à l'aide d'une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord) :

- Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.
- J'ai trouvé facilement les renseignements que je cherchais.
- Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.
- Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.
- La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.

Le tiers des PME ont attribué une cote de 8 à 10 au fait que le site Web fournit les renseignements dont ils ont besoin (36 %) et les présente clairement (32 %).

Trois répondants sur dix ont indiqué que les renseignements fournis sur le site étaient faciles à trouver (29 %) et faciles à comprendre (28 %). En règle générale, les PME qui ont présenté une demande de SSUC ont eu une meilleure expérience à trouver des renseignements sur les prestations d'urgence liées à la COVID-19 sur le site Web que les PME qui ont produit des déclarations de revenus sans demander la SSUC et qui cherchaient principalement des renseignements liés à la production de déclarations de revenus des entreprises.

Tableau 86. Cotes des attributs de la page Web de l'Agence

Attributs de la page Web	TOTAL	En accord (8 à 10) : Ont demandé la SSUC	En accord (8 à 10) : Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC	Moyenne : Ont demandé la SSUC	Moyenne : Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total, #	247	115	115	115	115

Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.	36 %	42 %	30 %	6,8	6,1
Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.	32 %	41 %	24 %	6,8	5,5
J'ai trouvé facilement les renseignements que je cherchais.	29 %	38 %	20 %	6,7	5,3
Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.	28 %	34 %	23 %	6,6	5,6
La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.	35 %	33 %	40 %	5,7	4,6

Base : Toutes les PME qui ont visité le site Web du gouvernement du Canada (n = 247)
 qa12. Les énoncés suivants concernent les renseignements sur la COVID-19 sur le site Web Canada.ca.
 qa3. Quelques énoncés portant précisément sur les articles touchant les impôts que vous avez visités,
 autrement appelés les pages Web de l'Agence du revenu du Canada, sont présentés ci-dessous.
 Remarque : L'énoncé « La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin » n'a été présenté qu'à ceux qui ont utilisé le robot conversationnel (n = 20 au total, n = 15 pour ceux qui présentent une demande de SSUC, n = 5 pour ceux qui ont produit une déclaration de revenus).

Quatre PME sur dix qui ont présenté une demande de SSUC ont appelé l'Agence; 10 % d'elles n'ont pas réussi à parler à un agent.

Bien que 85 % des PME qui ont présenté une demande SSUC ont dit avoir visité le site Web du gouvernement pour obtenir des renseignements sur les prestations, 40 % ont utilisé le téléphone pour communiquer directement avec l'Agence. Par comparaison, seulement 23 % des personnes qui ont produit une déclaration de revenus sans demander la SSUC ont appelé l'Agence.

Tableau 87. Utilisation du téléphone par les PME pour communiquer avec l'Agence

Méthode de communication	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Téléphone	30 %	23 %
J'ai appelé, mais je n'ai pas réussi à parler à un agent.	10 %	-
Par la poste	s.o.	8 %
Télécopieur	s.o.	2 %
Non/aucune de ces réponses	60 %	73 %

Base : Répondants des PME (qui ont demandé la SSUC : n = 135, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 180)

a13. Depuis le mois de mars dernier, avez-vous appelé l'Agence du revenu du Canada pour discuter avec quelqu'un en vue d'obtenir plus de renseignements sur les prestations d'urgence mises en place en raison de la COVID-19?

e4. Depuis mars dernier, avez-vous communiqué avec l'Agence pour quelque raison que ce soit au sujet des déclarations de revenus des entreprises par...?

Les questions les plus fréquemment posées à l'Agence portent sur la production des déclarations de la TPS/TVH, suivies de celles sur la production des déclarations de revenus des sociétés.

Les demandes de renseignements sur la TPS/TVH sont les plus souvent posées (49 %), suivies de celles sur la production de déclarations de revenus des sociétés (43 %), les versements de retenues sur la paie (17 %), l'inscription du numéro d'entreprise (13 %) et enfin les taxes d'accise, les droits et les prélèvements (8 %).

Tableau 88. Communiquer avec l'Agence pour obtenir des renseignements non liés à la COVID-19

Raison pour communication	TOTAL*
TPS/TVH	49 %
Production des déclarations de revenus des sociétés	43 %
Retenues sur la paie	17 %
Inscription du numéro d'entreprise	13 %
Taxes d'accise, droits et prélèvements	8 %
Autre	11 %

Base : PME qui ne demandent pas la SSUC, mais qui ont communiqué avec l'Agence (n = 53*)

e5. Songez à votre interaction la plus récente par..., pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'Agence? Sélectionnez toutes les réponses applicables. Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %. * échantillon limité

Les notes sur l'expérience téléphonique sont élevées en ce qui a trait à l'exactitude des renseignements et à l'empathie; les demandeurs de la SSUC sont plus positifs pour toutes les mesures.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord), on a demandé aux PME qui ont appelé l'Agence d'évaluer l'ensemble du processus selon les critères suivants :

- On m'a fourni des renseignements exacts.
- Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de moi.
- J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.
- Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.
- Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.

Dans l'ensemble, les PME qui ont présenté une demande de SSUC et qui ont appelé l'Agence pour poser des questions au sujet des prestations d'urgence liées à la COVID-19 ont généralement une opinion plus favorable de leur expérience que les PME qui ont appelé l'Agence au sujet d'une question fiscale liée aux entreprises. L'aspect que les deux groupes ont apprécié le plus a été le fait d'obtenir des renseignements exacts (63 % parmi les demandeurs de la SSUC, 42 % parmi les déclarants seulement). Les PME apprécient également le fait d'être en mesure d'appeler à un moment opportun

(55 % chez les demandeurs de la SSUC par rapport à 42 % chez les déclarants seulement). Les PME qui ont présenté une demande de SSUC ont beaucoup plus apprécié leur expérience téléphonique à l'égard du temps d'attente pour parler à un agent (48 %) que les PME qui produisent uniquement leurs déclarations de revenus (17 %).

Tableau 89. Satisfaction à l'égard du service téléphonique de l'Agence

Attributs de service téléphonique	En accord (8 à 10) : Ont demandé la SSUC	En accord (8 à 10) : Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC	Moyenne : Ont demandé la SSUC	Moyenne : Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
On m'a fourni des renseignements exacts.	63 %	42 %	7,5	5,9
Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de moi.	58 %	29 %	6,8	4,6
J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.	55 %	42 %	7,4	5,5
Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.	53 %	29 %	7,3	5,0
Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.	48 %	17 %	6,4	4,0

Base : PME qui ont appelé l'Agence (ont demandé la SSUC : n=40*, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 41*)

a14/e6. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience lorsque vous avez appelé.

Veillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ». * échantillon limité

Les demandeurs de la SSUC sont plus satisfaits du service téléphonique de l'Agence à l'égard des prestations liées à la COVID-19 que les PME qui appellent au sujet de questions fiscales.

Cette tendance générale selon laquelle les demandeurs de la SSUC ont plus apprécié leur expérience téléphonique que les PME qui ont appelé au sujet de questions fiscales s'étend aux perceptions à l'égard de la qualité globale du service. Les PME qui ont appelé l'Agence pour obtenir des renseignements sur les prestations d'urgence sont plus susceptibles d'attribuer une cote de huit à dix à l'égard de l'expérience globale en matière de service que celles qui appellent au sujet des questions de production de déclarations de revenus (58 % par rapport à 37 %).

Tableau 99. Satisfaction globale à l'égard du service téléphonique de l'Agence

Cotes de satisfaction	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Total	47 %	37 %	16 %	6,5

Ont demandé la SSUC	58 %	35 %	8 %	7,4
Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC	34 %	39 %	27 %	5,5

Base : PME qui ont appelé l'Agence (n = 86*, ont demandé la SSUC : n=40*, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 41*)

a15. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité globale du service que vous avez reçu la dernière fois que vous avez appelé l'Agence concernant les prestations d'urgence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

e7. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité d'ensemble du service que vous avez reçu lors de votre plus récente interaction téléphonique avec l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

* échantillon limité

La plupart des PME croient que l'appel à l'Agence a été efficace, mais encore une fois, les demandeurs de la SSUC sont plus satisfaits.

Même si la majorité des PME qui ont communiqué avec l'Agence ont affirmé que l'appel était efficace (77 %), ceux qui ont appelé pour demander des renseignements sur les prestations d'urgence liées à la COVID-19 étaient plus susceptibles d'obtenir ce dont ils avaient besoin lors de l'interaction (85 %).

Tableau 91. PME qui ont obtenu ce dont ils avaient besoin lors d'une interaction précise en appelant l'Agence

Ont obtenu ce dont ils avaient besoin	TOTAL	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total, #	86*	40*	41*
Oui, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.	77 %	85 %	66 %

Base : PME qui ont appelé l'Agence (n = 86*)

a16/e8. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence? * échantillon limité

Intermédiaires fiscaux

Évaluation de rendement global et changement dans la perception de l'Agence

L'expérience des intermédiaires fiscaux à l'égard du rendement de l'Agence est positive, mais ceux qui ont présenté une demande de SSUC au nom des clients sont plus satisfaits.

Après avoir répondu aux questions sur la demande de prestations et la production de déclarations de revenus, on a demandé aux répondants d'évaluer le rendement global de l'Agence sur une échelle de 0 à 10 points (0 = médiocre; 10 = excellent). Les intermédiaires fiscaux ont des opinions plutôt positives de l'Agence, puisque plus de la moitié d'entre eux (56 %) accordent une cote de 8 à 10 pour le rendement de l'Agence. De ce nombre, un intermédiaire sur dix (10 %) accorde la cote maximale possible en affirmant être « tout à fait satisfait » de l'Agence. Quatre intermédiaires fiscaux sur dix (40 %) ont une perception neutre, et relativement peu d'entre eux (5 %) accordent une cote de 0 à 3 pour leur satisfaction générale à l'égard de l'Agence.

Lorsqu'on utilise une autre échelle de 0 à 10 points (0 = bien pire; 10 = beaucoup mieux) pour obtenir leur opinion générale de l'Agence par rapport à l'année dernière, il y a près de la moitié des intermédiaires fiscaux (45 %) dont l'opinion s'est améliorée. Une autre moitié d'entre eux sont neutres (50 %, cote de 4 à 7), ce qui signifie que leur opinion est demeurée la même. Peu d'entre eux affirment que leur opinion sur l'Agence s'est détériorée (5 %, cote de 0 à 3).

Tableau 92. Évaluation de rendement global et changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière

Évaluation	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Rendement global	56 %	40 %	5 %	7,4
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière	45 %	50 %	5 %	7,1

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

d1. En songeant à vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada, que ce soit en produisant des déclarations de revenus OU en présentant une demande de prestations, comment évaluez-vous le rendement global de l'Agence?

h1. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « bien pire » et 10, « beaucoup mieux », comment évalueriez-vous votre OPINION GÉNÉRALE de l'Agence par rapport à l'année dernière?

Il y a une différence importante sur le plan statistique entre les intermédiaires fiscaux qui ont eu l'expérience de présenter une demande de SSUC au nom de leurs clients et ceux qui n'en ont pas présentée, mais qui ont tout de même produit des déclarations de

revenus des entreprises pour leurs clients. Les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC ont tendance à accorder une note plus favorable à l'Agence que ceux qui n'en ont pas présenté une, mais qui ont tout de même produit une déclaration de revenus (61 % par rapport à 47 % ont accordé une cote de 8 à 10) et sont plus susceptibles d'avoir un changement d'opinion positif par rapport à l'année dernière (51 % par rapport à 36 % ont accordé une cote de 8 à 10).

Tableau 93. Évaluation de rendement global et changement dans l'opinion générale par rapport à l'année dernière des personnes qui ont « demandé la SSUC » et « ont produit leur déclaration de revenus des entreprises »

Évaluation	Ont demandé la SSUC seulement	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Rendement global, cote de 8 à 10	61 %	47 %
Rendement global, moyenne	7,6	7
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière, cote de 8 à 10	51 %	36 %
Changement de l'opinion générale par rapport à l'année dernière, moyenne	7,4	6,5

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 112)

De plus, lorsqu'on leur a demandé la raison de leur évaluation du rendement global de l'Agence, six répondants sur dix (60 %) ont fourni un commentaire positif, mais beaucoup moins (28 %) avaient quelque chose de négatif à dire. Les principales mentions sont positives : 24 % des intermédiaires fiscaux estiment que l'Agence fait un travail efficace et 15 % estiment qu'il est facile de traiter avec elle; 12 % des répondants disent que l'Agence est serviable et attentionnée et 11 % affirment qu'elle fournit de bons renseignements. La mention négative la plus citée est la difficulté à parler à un agent à l'Agence (9 %).

Tableau 94. Raisons de la cote de rendement global de l'Agence

Raisons	TOTAL
COMMENTAIRES POSITIFS (NET)	60 %
Elle est efficace./Elle fait un bon travail	24 %
Il est facile de traiter avec elle	15 %
Serviable/attentionnée	12 %
Fournit les renseignements exacts	11 %
Service rapide et efficace	6 %

Accordé une prolongation du délai de mes paiements/ententes de paiement flexibles	6 %
Bon service en ligne	5 %
Fiable/digne de confiance	4 %
COMMENTAIRES NÉGATIFS (NET)	28 %
Difficile à joindre/dois attendre	9 %
Il y a place à l'amélioration./Personne n'est parfait	6 %
Difficile à utiliser/complexe	5 %
Renseignements fournis médiocres	5 %
Service lent/inefficace	4 %
Autre	6 %
Rien/ne sais pas	18 %

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

d2. Pourquoi avez-vous accordé la cote de ... sur 10 pour le rendement de l'Agence? Remarque : Les réponses <3 % ne sont pas affichées.

Perceptions généralement favorables de l'Agence à l'égard de diverses mesures; la mesure « renseignements faciles à comprendre » reçoit la cote la plus élevée, et la mesure « traite les contribuables de façon équitable » reçoit la cote la plus faible.

On a demandé aux intermédiaires fiscaux, en plus de leur évaluation globale du rendement de l'Agence, leur impression de l'Agence en ce qui concerne une série d'énoncés sur une échelle de 0 à 10 (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord) :

- L'Agence traite les contribuables avec respect.
- L'Agence traite les contribuables de manière équitable.
- L'Agence mène efficacement ses activités.
- L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.
- L'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens à régler des questions concernant leurs impôts et leurs prestations.
- Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.

En moyenne, l'Agence obtient des résultats satisfaisants à l'égard de ces mesures, avec des notes moyennes allant de 7,1 à 7,3. Pour de nombreuses mesures, les répondants accordent une cote favorable à l'Agence; pour chaque mesure, environ la moitié ou plus des intermédiaires fiscaux accordent à l'Agence une cote de 8 à 10. En fait, plus de la moitié des intermédiaires fiscaux (57 %) ont accordé à l'Agence une cote de 8 à 10 à l'égard de la prestation de renseignements faciles à comprendre. Les autres attributs suivent de près (travailler sans relâche pour aider les Canadiens, traiter les

contribuables avec respect, mener efficacement ses activités et prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations); enfin, l'attribut « traiter les contribuables de façon équitable » est celui où les intermédiaires fiscaux sont les moins susceptibles de donner une cote de 8 à 10 (49 %).

Tableau 95. Évaluation des aspects

Aspects, niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.	57 %	35 %	7 %	7,3
L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.	55 %	33 %	10 %	7,2
L'Agence traite les contribuables avec respect.	54 %	36 %	9 %	7,2
L'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens à régler des questions concernant leurs impôts et leurs prestations.	53 %	39 %	7 %	7,2
L'Agence mène efficacement ses activités.	52 %	38 %	8 %	7,3
L'Agence traite les contribuables de manière équitable.	49 %	41 %	8 %	7,1

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

d3. Veuillez évaluer vos impressions générales à l'égard de l'Agence, en fonction de votre expérience personnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu.

Évaluation de l'expérience de service fournie par l'Agence par rapport aux années précédentes

Trois intermédiaires fiscaux sur dix croient que leur expérience de service à l'Agence était meilleure que celle de l'année dernière; une proportion semblable affirme que le service est meilleur que celui d'autres organisations gouvernementales.

Lorsqu'on demande aux intermédiaires fiscaux d'évaluer leur expérience globale en matière de service à l'Agence, que ce soit au téléphone, en visitant le site Web ou par un autre moyen, ils sont positifs : un sur trois (30 %) dit que son expérience de service avec l'Agence a été meilleure que l'année dernière. De plus, un peu plus de la moitié d'entre eux (52 %) disent que leur expérience de service était à peu près la même que celle de l'année dernière, ce qui signifie que 82 % des intermédiaires fiscaux croient que le service qu'ils ont reçu de l'Agence cette année était le même ou meilleur.

Un intermédiaire sur dix (10 %) affirme que son expérience était pire que celle de l'année dernière.

De plus, près de trois intermédiaires fiscaux sur dix (26 %) estiment que leur expérience de service à l'Agence est meilleure que celle auprès des autres organisations gouvernementales. La moitié des intermédiaires (54 %) déclarent que leur expérience est à peu près la même et seulement 7 % disent qu'elle est pire que celle vécue auprès des autres organisations gouvernementales.

Tableau 96. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées et aux autres organisations gouvernementales

Changement de l'évaluation de l'expérience de service, niveau d'accord	Meilleure	À peu près la même	Pire	Pas communiqué/ s.o.
Évaluation de l'expérience de service par rapport aux expériences passées	30 %	52 %	10 %	8 %
Évaluation de l'expérience de service par rapport aux autres organisations gouvernementales	26 %	54 %	7 %	13 %

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

f1. Selon vos récentes interactions avec l'Agence, que ce soit au téléphone, en visitant les pages Web ou par un autre moyen, évalueriez-vous votre expérience de service avec l'Agence comme étant meilleure, à peu près la même ou pire que vos expériences passées?

f2. Et diriez-vous que ce niveau de service est meilleur, à peu près le même ou pire que le service d'autres organisations gouvernementales?

Les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC au nom des clients sont plus susceptibles de dire que le service est meilleur que par le passé que ceux qui n'ont pas été témoins du service que les intermédiaires fiscaux qui ont demandé la SSUC ont reçu de l'Agence.

Un tiers des intermédiaires fiscaux (35 %) qui ont présenté une demande de SSUC déclarent que leur expérience globale en matière de service à l'Agence est meilleure que celle qu'ils ont reçue par le passé, et ceux qui n'ont pas demandé la SSUC (mais qui ont produit une déclaration de revenus d'entreprise) l'affirment également, mais dans une moindre mesure (21 %). Dans l'ensemble, neuf intermédiaires fiscaux sur dix (89 %) qui ont présenté une demande de SSUC au nom des clients évalueraient leur expérience comme étant la même ou meilleure que par le passé; sept intermédiaires fiscaux sur dix (71 %) qui n'ont pas demandé la SSUC au nom des clients et qui ont seulement produit une déclaration de revenus d'entreprise sont du même avis.

Toutefois, il n'y a pas de différence importante sur le plan statistique entre les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC et ceux qui ne l'ont pas fait en ce qui concerne l'évaluation de l'expérience du service par rapport à celle des autres organisations gouvernementales.

Tableau 97. Changement de l'évaluation de l'expérience de service par les personnes qui ont présenté une demande de prestations par rapport à celles qui ont produit une déclaration de revenus seulement

Évaluation de l'expérience de service	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Par rapport aux expériences passées : Meilleure	35 %	21 %
Par rapport aux expériences passées : À peu près la même	54 %	50 %
Par rapport aux expériences passées : Pire	9 %	11 %
Pas communiqué avec l'Agence/NSP/REF	2 %	19 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : Meilleure	28 %	21 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : À peu près la même	56 %	52 %
Par rapport aux autres organisations gouvernementales : Pire	8 %	6 %
Pas communiqué avec d'autres org gouv/ NSP/REF	8 %	22 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 112)

Demande de SSUC

Six intermédiaires fiscaux sur dix (63 %) ont présenté une demande de Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) au nom de leurs clients. Les deux tiers des intermédiaires fiscaux (63 %) déclarent avoir présenté une demande de SSUC au nom de leurs clients.

Tableau 98. Ont demandé la SSUC au nom des clients

Ont demandé	TOTAL
Oui, j'ai demandé la SSUC au nom des clients.	63 %

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

a1. Depuis le mois de mars, avez-vous demandé la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) au nom des clients?

Très grande connaissance du fait que l'Agence vérifiera les demandes à une date ultérieure

Plus de neuf intermédiaires fiscaux sur dix (90 %) qui ont présenté une demande de SSUC pour leurs clients déclarent être au courant de cette mesure.

Tableau 99. Connaissance du fait que l'Agence examinera les demandes

Connaissance	TOTAL
Personnes sachant que l'Agence vérifiera les demandes et l'admissibilité	90 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

a17. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada vérifierait les demandes et qu'elle examinerait l'admissibilité aux prestations d'urgence à une date ultérieure?

La plupart des clients des intermédiaires fiscaux reçoivent ou ont reçu des prestations pour lesquelles ils ont présenté une demande. Chez les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC, 71 % ont dit que leurs clients ont reçu des prestations.

Tableau 100. Clients d'intermédiaires fiscaux qui ont reçu des prestations

Clients reçoivent le prestation	TOTAL
À ma connaissance, tous mes clients ont reçu leurs prestations.	71 %
Au moins un de mes clients n'a pas reçu ses prestations.	22 %
Je ne sais pas.	7 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

a3. Est-ce que certains de vos clients n'ont PAS reçu leurs prestations au titre de la SSUC?

Un tiers des intermédiaires fiscaux (33 %) qui ont présenté une demande de SSUC affirment que les paiements ont été effectués plus rapidement que prévu. Parmi les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC, un tiers d'entre eux (33 %) disent que leurs clients ont reçu les paiements « plus rapidement que prévu ». Un peu moins de la moitié des intermédiaires fiscaux (45 %) disent que leurs clients ont reçu les paiements dans les délais prévus, ce qui signifie qu'un total de 78 % des intermédiaires affirment que leurs clients ont reçu leurs paiements dans les délais prévus ou « plus rapidement que prévu ». Deux intermédiaires sur dix (21 %) disent que leurs clients ont reçu les paiements de la SSUC « plus tard que prévu ».

Tableau 101. Temps d'attente des clients pour recevoir la SSUC

Délais prévu pour recevoir la SSUC	TOTAL
Plus long que prévu	21 %
Plus court que prévu	33 %
Correspond plus ou moins au délai prévu	45 %
Ne sais pas	1 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

a2. À votre connaissance, la plupart de vos clients ont-ils reçu leurs prestations d'urgence dans un délai de...?

Huit intermédiaires fiscaux sur dix ont présenté une demande de SSUC par l'intermédiaire de Représenter un client; quatre sur dix ont utilisé l'application Formulaires Web.

Huit intermédiaires fiscaux sur dix (84 %) affirment utiliser ce portail; quatre sur dix (38 %) disent également qu'ils ont présenté une demande de SSUC au nom des clients à l'aide de l'application Formulaires Web avec un code d'accès.

Tableau 102. Méthode utilisée pour présenter une demande de SSUC

Méthode utilisée	TOTAL
J'ai présenté une demande en ligne directement sur le site Web de l'Agence au moyen du service en ligne Représenter un client.	84 %
J'ai présenté une demande à l'aide de l'application Formulaires Web avec un code d'accès.	38 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

a5. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez préparé et présenté la demande de SSUC pour vos clients? Avez-vous...? Sélectionnez toutes les réponses applicables. Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %.

Les intermédiaires fiscaux accordent des cotes positives à l'ensemble du processus de demande de la SSUC. Bien que les interactions avec l'Agence aient répondu aux besoins des intermédiaires fiscaux et aient donné l'impression que l'Agence se soucie des Canadiens, les intermédiaires fiscaux étaient moins positifs quant à la facilité du processus de demande.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord), on a demandé aux répondants d'évaluer l'ensemble du processus de demande selon les critères suivants :

- J'estime que ma demande a été traitée en temps opportun.
- Mes interactions avec l'Agence ont répondu à mes besoins.
- Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.
- Dans l'ensemble, le processus était facile à suivre.
- Mon expérience m'a donné l'impression que l'Agence se soucie de moi comme fiscaliste.
- Les renseignements fournis par l'Agence au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.

Les intermédiaires fiscaux sont plus discrets dans leur évaluation du processus de demande de SSUC, affichant des notes moyennes plus faibles que la population générale et les PME, mais variant moins d'un énoncé à l'autre. Les intermédiaires fiscaux sont les plus favorables en ce qui a trait à leurs interactions avec l'Agence qui

répond à leurs besoins et qui donne l'impression de travailler sans relâche pour aider les Canadiens (59 % ont accordé une cote élevée de 8 à 10). Sur toutes les mesures, à l'exception de la facilité du processus de demande (dont le taux est à 46 %), plus de la moitié des intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC ont accordé une cote de 8 à 10. De plus, très peu d'intermédiaires fiscaux qualifieraient leur expérience du processus de demande de mauvaise (cote de 0 à 3).

Tableau 103. Satisfaction du processus de demande de SSUC

Cotes du processus de demande, par niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Mes interactions avec l'Agence ont répondu à mes besoins.	59 %	36 %	5 %	7,4
Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.	59 %	33 %	8 %	7,5
Les renseignements fournis par l'Agence au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.	54 %	38 %	8 %	7,2
J'estime que ma demande a été traitée en temps opportun.	53 %	40 %	7 %	7,2
Mon expérience m'a donné l'impression que l'Agence se soucie de moi comme fiscaliste.	51 %	42 %	7 %	7,1
Dans l'ensemble, le processus était facile à suivre.	46 %	48 %	6 %	7,2

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

a6. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience du processus de demande de la SSUC. Veuillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

Les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC sont en grande partie satisfaits de l'ensemble du processus, mais il y a place à l'amélioration en ce qui a trait aux délais de traitement, aux renseignements et aux exigences clairs, et au service téléphonique.

Les intermédiaires fiscaux sont en grande partie satisfaits du processus de demande de SSUC au nom de leurs clients, et lui accordent une note moyenne de 7,7 sur 10. En fait, les deux tiers (65 %) sont très satisfaits (cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points) et un autre tiers (33 %) lui accorde une cote de 4 à 7. Seulement 3 % des répondants sont insatisfaits dans la mesure où ils accorderaient une cote de 0 à 3.

Tableau 104. Évaluation de la qualité globale du processus de demande de SSUC

Qualité globale, par niveau de satisfaction	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Qualité globale du processus	65 %	33 %	3 %	7,7

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

a7. Réfléchissez à tout le processus, à la préparation et à la présentation de demandes de SSUC pour vos clients. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité globale de ce processus? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

Lorsqu'on a demandé aux intermédiaires fiscaux s'ils avaient trouvé qu'un ou des aspects du processus de demande étaient difficiles, un quart d'entre eux (25 %) ont répondu non. Toutefois, les trois quarts restants ont fait état de certains problèmes avec le processus de demande, les principaux irritants pour les intermédiaires fiscaux étant le délai trop long pour recevoir la prestation (27 %), les exigences qui changeaient constamment (26 %) et la difficulté à parler à un agent au téléphone (26 %). Les préoccupations moins importantes, même si elles sont encore très présentes, comprennent l'information prêtant à confusion (21 %), les problèmes techniques avec l'Agence (17 %), le processus de demande difficile (16 %) et l'incapacité à trouver l'information voulue (13 %).

Tableau 105. Défis liés au processus de demande

Défis liés au processus	TOTAL
Le temps qu'ont dû attendre mes clients pour recevoir leur prestation était trop long.	27 %
Les exigences changeaient constamment.	26 %
J'ai eu de la difficulté à parler à un agent au téléphone.	26 %
L'information prêtait à confusion.	21 %
J'ai rencontré d'autres problèmes techniques à l'Agence.	17 %
Le processus de demande était difficile.	16 %
Je n'ai pas trouvé les renseignements dont j'avais besoin.	13 %
Autre	1 %
Aucun aspect du processus ne m'a semblé difficile.	25 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

a8. S'il y a lieu, quels sont le ou les aspects du processus de demande que vous avez trouvés difficiles? Sélectionnez toutes les réponses applicables. Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %.

Grande connaissance et utilisation de la feuille de calcul de la SSUC; les trois quarts des intermédiaires fiscaux ont également créé leurs propres versions. L'un des outils mis à la disposition des personnes qui ont fait une demande de SSUC était une feuille de calcul qui permettait aux demandeurs de calculer le montant de la subvention à laquelle ils avaient droit.⁶ Six intermédiaires sur dix (59 %) qui ont présenté

⁶ Gouvernement du Canada. Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) : Calculez votre montant de subvention. Consulté le 30 juillet 2020 : www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/subvention/subvention-salariale-urgence/ssuc-calculez-montant-subvention.html

une demande de SSUC au nom des clients affirment avoir utilisé cette ressource, et 35 % déclarent connaître la feuille de calcul, mais ne pas l'avoir utilisée. Cela signifie que 94 % des intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande pour recevoir les prestations d'urgence connaissaient la ressource.

Tableau 106. Utilisation et connaissance de la feuille de calcul

Feuille de calcul	TOTAL
Oui, je l'ai utilisée.	59 %
Non, mais j'étais au courant de la feuille de calcul.	35 %
Non, je ne savais pas qu'il y avait une feuille de calcul.	7 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

t1. Lorsque vous avez présenté une demande de SSUC, avez-vous utilisé la feuille de calcul de la SSUC sur les pages Web de l'Agence sur Canada.ca?

De plus, certains intermédiaires fiscaux avaient leurs propres feuilles de calcul de la SSUC, créées par eux-mêmes ou leur entreprise. Chez les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC, les trois quarts (76 %) ont dit avoir utilisé leur propre feuille de calcul.

Tableau 107. Création de sa propre feuille de calcul de la SSUC

Création de sa propre feuille de calcul	TOTAL
Oui	76 %
Non	24 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197)

t2. Avez-vous [également] créé ou utilisé votre propre feuille de calcul (ou celle de votre entreprise) pour calculer le montant de prestation de la SSUC de vos clients?

Les intermédiaires fiscaux qui ont utilisé la feuille de calcul de l'Agence étaient satisfaits de sa fonctionnalité et de sa facilité d'utilisation.

Chez les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC et qui ont dit avoir utilisé la feuille de calcul de l'Agence, la réception était plutôt positive dans l'ensemble : neuf intermédiaires fiscaux sur dix (91 %) estiment qu'elle était facile à comprendre, dont un quart (26 %) qui a dit qu'elle était « très facile » à comprendre. Seulement 3 % des répondants qui ont utilisé la feuille de calcul déclarent qu'elle était « très difficile » à comprendre.

Tableau 108. Facilité perçue de compréhension de la feuille de calcul

Facilité de comprendre la feuille de calcul	TOTAL
Très facile	26 %
Assez facile	66 %
Plutôt difficile	6 %

Très difficile	3 %
T2B – Facile	91 %
B2B – Difficile	9 %

Base : Intermédiaires fiscaux (ayant utilisé la feuille de calcul : n = 116)

t3. Veuillez indiquer à quel point il était facile de comprendre la feuille de calcul de la SSUC.

De plus, les intermédiaires fiscaux qui ont utilisé la feuille de calcul étaient satisfaits de la fonctionnalité de la feuille de calcul. Presque tous les répondants (96 %) affirment être satisfaits, dans une certaine mesure, de la feuille de calcul, dont quatre personnes sur dix (41 %) qui se sont dits « très satisfaits ».

Tableau 109. Satisfaction à l'égard de la fonctionnalité de la feuille de calcul de la SSUC

Satisfaction à l'égard de la feuille de calcul	TOTAL
Très satisfait	41 %
Plutôt satisfait	54 %
Plutôt insatisfait	3 %
Très insatisfait	2 %
Satisfait (très et plutôt)	96 %
Insatisfait (très et plutôt)	4 %

Base : Intermédiaires fiscaux (ayant utilisé la feuille de calcul : n = 116)

t4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de la fonctionnalité de la feuille de calcul de la SSUC.

Production de déclarations de revenus chez les intermédiaires fiscaux (y compris la subvention salariale temporaire de 10 %)

Dans la prochaine section, nous mettons en évidence l'expérience des intermédiaires fiscaux interrogés en matière de production de déclarations de revenus des entreprises, peu importe s'ils ont présenté ou non une demande de prestations d'urgence en réponse à la COVID-19 au nom d'un client.

Les intermédiaires fiscaux préparent le plus souvent les déclarations de revenus T1 et T2 ainsi que celles de la TPS/TVH.

Les déclarations de revenus des particuliers (T1) (59 %), suivies des déclarations T2 (56 %) et des déclarations de la TPS/TVH (51 %) sont les types de déclarations de revenus les plus couramment préparés par les intermédiaires fiscaux. Les autres types de déclarations de revenus que les intermédiaires fiscaux préparent le plus couramment pour les clients comprennent les versements de retenues sur la paie (41 %), les déclarations pour les coopératives (22 %), les déclarations de fiducie (21 %) et les déclarations des organismes de bienfaisance (18 %).

Tableau 110. Types de déclarations de revenus des entreprises produits auprès de l'Agence

Types de déclaration de revenus des entreprises	TOTAL
---	-------

Déclarations de revenus des particuliers pour 2019 (T1)	59 %
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	56 %
Déclarations de la TPS/TVH	51 %
Retenues sur la paie	41 %
Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)	22 %
Déclarations de fiducie (T3)	21 %
Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)	18 %
Déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)	16 %
Déclarations des sociétés de personnes (T5013)	12 %
Autre	3 %

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

b1. Quelles déclarations de revenus avez-vous produites auprès de l'Agence pour vos clients depuis mars 2020? Sélectionnez toutes les réponses applicables. Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %.

Les déclarations de la TPS/TVH et les versements de retenues sur la paie sont considérés comme les déclarations de revenus les plus faciles à produire, et les déclarations des sociétés de personnes, les plus difficiles.

En règle générale, les intermédiaires fiscaux considèrent les déclarations de la TPS/TVH et les versements de retenues sur la paie comme les types de déclarations les plus faciles à produire, suivis de près par les déclarations T3010, T2 et T1044. Les déclarations pour les coopératives, les déclarations T3 et les déclarations T5013 terminent la liste, mais il est important de noter que, même pour ces dernières déclarations, les trois quarts des intermédiaires fiscaux ayant de l'expérience à préparer ces déclarations disent qu'elles sont faciles à préparer.

Tableau 111. Facilité à produire diverses déclarations de revenus des entreprises

Facilité de production	n =	Facile	Difficile
Déclarations de la TPS/TVH	159	84 %	16 %
Retenues sur la paie	127	84 %	17 %
Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)	56*	82 %	18 %
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	174	81 %	20 %
Déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)	51*	80 %	20 %
Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)	69*	77 %	23 %
Déclarations de fiducie (T3)	66*	77 %	23 %
Déclarations des sociétés de personnes (T5013)	38*	76 %	24 %

Base : Intermédiaires fiscaux ayant produit des déclarations de revenus auprès de l'Agence depuis mars 2020 (n = varie)

b2. [Pour chaque déclaration produite au point QB1] À quel point était-il facile ou difficile de produire et de soumettre les déclarations suivantes pour les clients depuis mars 2020? * échantillon limité

Environ le quart des intermédiaires fiscaux considèrent que la production de déclarations de revenus est plus facile cette année. La plupart n'ont observé aucune différence.

Plus de la moitié des intermédiaires fiscaux affirment que divers types de déclarations ne sont pas plus faciles ou difficiles à préparer et à soumettre qu'ils l'étaient l'année dernière. Toutefois, une proportion importante considère également que certains types de déclarations sont plus faciles que l'année dernière (de 16 à 25 %).

Tableau 112. Facilité relative de production des déclarations de revenus des entreprises par les intermédiaires fiscaux par rapport à l'année dernière

Facilité relative de production	n =	Plus facile	Même chose	Plus difficile
Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)	56*	25 %	66 %	9 %
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	174	24 %	67 %	9 %
Déclarations des sociétés de personnes (T5013)	38*	24 %	55 %	21 %
Déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)	51*	22 %	71 %	8 %
Déclarations de fiducie (T3)	66*	21 %	70 %	9 %
Retenues sur la paie	127	20 %	67 %	13 %
Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)	69*	20 %	75 %	4 %
Déclarations de la TPS/TVH	159	16 %	76 %	8 %

Base : Intermédiaires fiscaux ayant produit des déclarations de revenus auprès de l'Agence depuis mars 2020 (n = varie)

b3. [Pour chaque déclaration produite au point QB1] Par rapport aux années précédentes, diriez-vous que le processus de préparation et de soumission de vos déclarations a été...? * échantillon limité

Les intermédiaires fiscaux sont très au courant de la date limite prolongée pour diverses déclarations, mais leur connaissance de la nouvelle date limite pour les paiements et les versements de la TPS/TVH est un peu moins élevée.

En réponse à la pandémie de COVID-19, l'Agence a prolongé la date limite de production de diverses déclarations de revenus des entreprises.⁷ Bien que différents délais prolongés s'appliquent à différentes déclarations, les intermédiaires fiscaux semblent être au courant du temps supplémentaire que l'Agence a accordé aux entreprises canadiennes pour produire leurs déclarations. Neuf intermédiaires fiscaux sur dix (88 %) déclarent être au courant de la date limite prolongée pour les déclarations de revenus des particuliers (T1) et 84 % d'entre eux indiquent qu'ils sont au courant de la date limite prolongée pour payer les soldes dus sur l'impôt des particuliers. Huit répondants sur dix sont au courant du report des dates limites de production des déclarations T2 (82 %), ainsi que des paiements et des versements de la TPS/TVH

7 Gouvernement du Canada. L'Agence et la COVID-19 : Dates de production et de paiement. Consulté le 30 juillet 2020. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/mise-a-jour-covid-19/dates-declarations-paiement-covid-19.html>

(80 %). Relativement moins de personnes sont au courant du délai de production des déclarations de fiducie (65 %).

Tableau 113. Connaissance de la prolongation de la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises et du paiement des soldes dus

Connaissance	Oui
Impôt sur le revenu des particuliers (T1)	88 %
Paiement des soldes dus sur l'impôt des particuliers	84 %
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	82 %
Paiements et versements pour la TPS/TVH	80 %
Déclarations de fiducie (T3)	65 %

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

c1. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé, du 30 avril au 1^{er} juin, la date limite pour envoyer les déclarations de revenus des particuliers [fédérale] pour 2019, afin de donner plus de temps aux Canadiens en raison de la situation entourant la COVID-19?

c4. Saviez-vous que l'Agence a reporté jusqu'au 1^{er} septembre 2020 la date limite pour payer tout solde d'impôt dû sur la déclaration des particuliers [fédérale] cette année sans pénalité ou intérêt, afin de fournir aux Canadiens plus de temps en raison de la situation entourant la COVID-19?

c6. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé la date limite de production des déclarations suivantes pour fournir aux entreprises canadiennes plus de temps en raison de la situation entourant la COVID-19?

La majorité des intermédiaires fiscaux croient que le report des délais de production des déclarations de revenus des particuliers et du paiement de l'impôt sans pénalités est une mesure importante mise en place pour les Canadiens.

Sept intermédiaires fiscaux sur dix sont d'accord pour dire que la prolongation de la date limite de production des déclarations de revenus (65 %) et du paiement d'impôts sans intérêt (71 %) est importante pour l'ensemble des Canadiens en cette période de crise économique.

Tableau 114. Importance perçue de la prolongation de la date limite de production de déclarations de revenus des entreprises sur sa propre entreprise par rapport aux entreprises canadiennes

Cote d'importance de la prolongation de la date limite pour	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Délai prolongé pour produire une déclaration de revenus des particuliers	65 %	32 %	4 %	7,9
Délai prolongé pour soumettre le paiement de l'impôt des particuliers sans avoir à payer d'intérêts ou de pénalités	71 %	26 %	4 %	8

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

qc3. Selon vous, à quel point est-il important pour les Canadiens que l'Agence ait prolongé le délai pour produire leur déclaration de revenus des particuliers?

qc5. Selon vous, à quel point est-il important pour les Canadiens que l'Agence ait prolongé le délai de soumission du paiement de l'impôt des particuliers sans qu'ils aient à payer d'intérêts ou de pénalités?

Les intermédiaires fiscaux voient bon nombre de leurs clients T1 profiter du délai prolongé.

Chez les intermédiaires fiscaux qui étaient au courant de la nouvelle date limite de production des déclarations T1, la moitié (45 %) disent que plus de la moitié de leurs clients T1 utiliseront le temps supplémentaire pour produire leurs déclarations de revenus.

Tableau 115. Utilisation par les clients du délai prolongé pour produire leur déclaration de revenus T1

Utilisation par les clients du délai prolongé	Total
<25 %	18 %
De 25 à <50 %	32 %
De 50 à <75 %	35 %
De 75 à 100 %	10 %
Ne sais pas	6 %

Base : Intermédiaires fiscaux préparant les impôts T1 pour les clients et au courant du délai prolongé (n = 165)

c2. À votre opinion, quel pourcentage de vos clients pour qui vous avez produit la déclaration de revenus (T1) a profité de ce délai supplémentaire du 1^{er} juin 2020?

Échéance prolongée considérée comme utile pour les citoyens ordinaires, moins utile pour les sociétés ou les fiducies

Les intermédiaires fiscaux considèrent que les délais prolongés sont utiles à différents degrés, selon le type de production en question. Les deux tiers des intermédiaires fiscaux (65 %) croient que la date limite de production prolongée pour l'impôt sur le revenu des particuliers est utile (cote de 8 à 10 sur une échelle de 0 à 10 points), comparativement à 61 % pour les déclarations de la TPS/TVH et à 56 % pour les déclarations T2. Moins de la moitié des intermédiaires fiscaux (46 %) considèrent que la date limite de production prolongée pour les déclarations de fiducie est utile.

Tableau 116. Utilité perçue pour les intermédiaires fiscaux de prolonger la date limite de production des déclarations de revenus des entreprises

Utilité perçue de prolonger la date limite	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Impôt sur le revenu des particuliers	65 %	32 %	4 %	7,9
Paiements et versements pour la TPS/TVH	61 %	35 %	5 %	7,6
Déclarations de revenus des sociétés (T2)	56 %	38 %	6 %	7,3
Déclarations de fiducie (T3)	46 %	51 %	4 %	7,2

Base : Tous les intermédiaires fiscaux qui ont indiqué avoir produit une déclaration de revenus T1 (n = 165)

c3. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas du tout important » et « 10 », « très important », dans quelle mesure selon vous est-il important pour les Canadiens que l'Agence ait prolongé la date limite pour produire leur déclaration de revenus des particuliers [fédérale]?

Remarque : Cette question a seulement été posée aux intermédiaires fiscaux qui ont indiqué avoir produit une déclaration de revenus T1 (n = 165).

c7. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas utile » et « 10 », « très utile », dans quelle mesure est-il important pour les entreprises canadiennes que l'Agence ait prolongé la date limite pour produire leur...? Remarque : Seules les fiducies pouvaient voir « Déclarations de fiducie (T3) ».

Un tiers des intermédiaires fiscaux (36 %) ont travaillé sur la subvention salariale temporaire de 10 %, mais un pourcentage plus élevé (55 %) sont au courant de la mesure.

En plus de la SSUC, une autre mesure liée à la pandémie mise en place par l'Agence est la subvention salariale temporaire de 10 % pour les employeurs, qui permet aux employeurs admissibles de réduire leurs retenues sur la paie.⁸ Chez les intermédiaires fiscaux interrogés, plus du tiers (36 %) déclare avoir travaillé sur la subvention salariale temporaire de 10 %, mais un autre 55 % ont dit être au courant de la mesure.

Tableau 117. Travail lié à la subvention salariale temporaire de 10 %

Travail lié à la subvention salariale temporaire de 10 %	TOTAL
Oui	36 %
Non, mais j'en ai entendu parler.	55 %
Non, je n'en ai jamais entendu parler avant aujourd'hui.	10 %

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

ta5. Dans le cadre du Plan d'intervention économique pour répondre à la COVID-19, le gouvernement du Canada a également mis en œuvre la subvention salariale temporaire de 10 %. Il s'agit d'une mesure mise en place pour une période de trois mois qui permet aux employeurs admissibles de réduire le montant des retenues sur la paie qui doit être versé à l'Agence du revenu du Canada. Avez-vous travaillé sur la subvention salariale temporaire de 10 %?

Subvention salariale temporaire de 10 % perçue comme facile à utiliser et efficace pour aider les entreprises à se maintenir à flot

Des 36 % des intermédiaires fiscaux qui ont déclaré avoir utilisé la subvention pour salaire temporaire de 10 % (n = 112), huit sur dix (81 %) disent l'avoir trouvée facile à

⁸ Gouvernement du Canada. Subvention salariale temporaire de 10 % pour les employeurs. Consulté le 30 juillet 2020 : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/subvention/subvention-salariale-temporaire.html>

utiliser. Ce pourcentage comprend le quart (24 %) qui disent qu'il était « très facile » d'utiliser la subvention salariale.

Tableau 118. Facilité d'utilisation de la subvention salariale temporaire de 10 %

Facilité d'utilisation de la subvention salariale temporaire de 10 %	TOTAL
Très facile	24 %
Assez facile	57 %
Plutôt difficile	15 %
Très difficile	3 %
Ne sais pas	1 %
Résumé - Facile (très et plutôt)	81 %
Résumé - Difficile (très et plutôt)	18 %

Base : Intermédiaires fiscaux utilisant la subvention salariale temporaire de 10 % (n = 112)

t5. Selon vous, à quel point était-il facile ou difficile d'avoir recours à la subvention salariale temporaire de 10 %?

De plus, une grande majorité des intermédiaires fiscaux (91 %) qui ont travaillé sur la subvention salariale temporaire de 10 % trouvent qu'elle est efficace pour aider l'entreprise de leurs clients. Seulement 2 % des intermédiaires fiscaux disent que cette subvention salariale est « inefficace » pour aider leur entreprise.

Tableau 119. Efficacité de la subvention salariale temporaire de 10 % pour aider les entreprises

Cotes d'efficacité	TOTAL
Très efficace	38 %
Plutôt efficace	54 %
Pas très efficace	7 %
Inefficace	2 %
Résumé - Efficace (très et plutôt)	91 %
Résumé - Pas efficace (pas très et plutôt)	9 %

Base : Intermédiaires fiscaux utilisant la subvention salariale temporaire de 10 % (n = 112)

t6. Dans quelle mesure la subvention salariale temporaire de 10 % était-elle efficace pour aider l'entreprise de votre client?

Expérience de l'utilisation du service Représenter un client par les intermédiaires fiscaux

Six intermédiaires fiscaux sur dix sont inscrits au service Représenter un client.

De nombreux intermédiaires fiscaux qui travaillent avec les PME sont inscrits au service Représenter un client de l'Agence, puisque six sur dix (58 %) disent avoir un compte. Les intermédiaires fiscaux ayant plus de six ans d'expérience sont plus susceptibles d'être inscrits que ceux qui ont moins d'années d'expérience (65 % par rapport à 52 %, respectivement).

Tableau 120. Utilisation de Représenter un client

Utilise Représenter un client	TOTAL	Période d'affectation - de 0 à 5 ans	Période d'affectation - 6 ans et plus
Total, #	313	173	140
Oui, j'utilise le service Représenter un client.	58 %	52 %	65 %

Base : Tous les intermédiaires fiscaux (n = 313)

g1. Êtes-vous inscrit au service en ligne de l'Agence appelé « Représenter un client »?

Satisfaction générale à l'égard du service Représenter un client, mais environ quatre intermédiaires fiscaux sur dix disent que le service en ligne n'est que modérément facile à utiliser, y compris le processus d'inscription.

On a demandé aux intermédiaires fiscaux qui utilisent le service Représenter un client d'exprimer leur point de vue sur les énoncés suivants concernant le service en ligne sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord) :

- Les services fournis dans le service en ligne Représenter un client de l'Agence correspondent à mes besoins.
- Je suis convaincu que le service en ligne Représenter un client de l'Agence est une plateforme en ligne sécurisée qui protège les renseignements personnels de mes clients.
- Il est facile d'utiliser le service en ligne Représenter un client de l'Agence.
- Le processus d'inscription au service Représenter un client a été facile.

Les intermédiaires fiscaux sont généralement satisfaits des fonctions du service Représenter un client. La cote moyenne pour toutes les mesures présente peu de variation, allant de 7,6 à 8,0. L'aspect touchant la « pertinence aux besoins » est celui ayant obtenu la cote la plus élevée, avec une note moyenne de 7,9; 70 % des utilisateurs lui ont attribué une cote de 8 à 10. L'aspect touchant la « protection des renseignements personnels des clients » est également élevé, avec une note moyenne de 8,0; 68 % des utilisateurs lui ont attribué une cote de 8 à 10. D'autres aspects du service sont moins favorables, puisque moins d'intermédiaires fiscaux ont accordé une cote favorable (de 8 à 10) à la facilité d'utilisation du service (59 %) et à la facilité d'inscription (55 %).

Tableau 121. Expérience de l'utilisation du service Représenter un client par les intermédiaires fiscaux

Notes d'attribut, par niveau d'accord	8-10	4-7	0-3	NSP	Moyenne
Les services fournis dans le service en ligne Représenter un client de l'Agence correspondent à mes besoins.	70 %	23 %	4 %	3 %	7,9
Je suis convaincu que le service en ligne Représenter un client de l'Agence est une plateforme en ligne sécurisée qui protège les renseignements personnels de mes clients.	68 %	29 %	2 %	1 %	8
Il est facile d'utiliser le service en ligne Représenter un client de l'Agence.	59 %	36 %	4 %	1 %	7,7
Le processus d'inscription au service Représenter un client a été facile.	55 %	39 %	4 %	2 %	7,6

Base : Intermédiaires fiscaux utilisant le service Représenter un client (n = 181)

g2. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du service en ligne de l'Agence appelé Représenter un client, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

Communication des intermédiaires fiscaux avec l'Agence

Utilisation élevée du site Web, particulièrement chez les intermédiaires fiscaux qui présentent une demande de SSUC

Presque neuf intermédiaires fiscaux sur dix (87 %) ont visité le site Web du gouvernement du Canada pour chercher des renseignements au sujet des prestations liées à la COVID-19 ou de la production de déclarations de revenus des entreprises. Chez les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC au nom des clients, 93 % d'entre eux ont dit avoir visité le site Web pour obtenir de plus amples renseignements sur les prestations d'urgence liées à la COVID-19. Les intermédiaires fiscaux qui n'ont pas présenté une demande de SSUC au nom d'un client, mais qui ont tout de même produit des déclarations de revenus d'entreprise, utilisent toujours le site Web du gouvernement, mais dans une moindre mesure (78 %).

Tableau 122. Visites du site Web du gouvernement du Canada par les intermédiaires fiscaux pour obtenir de l'information

Visité le site Web	TOTAL	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Oui, j'ai visité la page Web du gouvernement du Canada ou de l'Agence.	87 %	93 %	78 %

Base : Intermédiaires fiscaux (qui ont demandé la SSUC : n = 197, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 112)

a10. Depuis mars 2020, avez-vous visité le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca, pour chercher des renseignements sur le processus de demande des prestations d'urgence liées à la COVID-19?

e1. Depuis mars 2020, avez-vous visité la page Web des impôts sur le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca, pour obtenir des renseignements sur la production de déclarations de revenus des entreprises? Il s'agit également de la page Web de l'Agence du revenu du Canada.

Trois intermédiaires fiscaux sur dix qui ont visité le site Web du gouvernement ont utilisé la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie », et cette proportion augmente considérablement chez ceux qui ont présenté une demande de SSUC pour un client.

Contrairement à la population générale et aux PME (environ un sur dix), les intermédiaires fiscaux sont plus susceptibles d'utiliser la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie » (34 %); ce pourcentage s'accroît chez les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC au nom des clients (42 %) par rapport à ceux qui n'ont pas produit une déclaration de revenus d'entreprise (16 %).

Tableau 123. Utilisation de la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie »

Utilisé Clavardez avec Charlie	TOTAL	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total #	273	184	87*
Oui, j'ai utilisé Charlie, le robot conversationnel.	34 %	42 %	16 %

Base : Toutes les intermédiaires fiscaux qui ont visité le site Web du gouvernement du Canada (n = 273) a11/e2. Certaines des pages sur le site Web Canada.ca comportent la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée? * échantillon limité

Les opinions des intermédiaires fiscaux sur la page Web de l'Agence sont neutres. Les intermédiaires qui cherchent des renseignements sur les prestations liées à la COVID-19 sont plus positifs au sujet de l'expérience du site Web. Les intermédiaires fiscaux qui ont visité le site Web du gouvernement du Canada, que ce soit pour obtenir des renseignements sur les prestations liées à la COVID-19 ou sur la production de déclarations de revenus des entreprises, ont été invités à donner leur avis sur les énoncés suivants au sujet de leur expérience sur le site Web à l'aide d'une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord) :

- Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.
- J'ai trouvé facilement les renseignements que je cherchais.
- Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.
- Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.
- La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.
- Les renseignements sur le site Web étaient à jour.

Les intermédiaires fiscaux fournissent des cotes modérées du site Web, bien que les cotes moyennes soient plus élevées parmi ceux qui ont présenté une demande de SSUC au nom d'un client. En règle générale, les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC ont eu une expérience légèrement meilleure à trouver des

renseignements sur les prestations d'urgence liées à la COVID-19 (cotes de 7,3 à 7,8) que ceux qui n'ont pas présenté de demande de SSUC et qui cherchaient principalement des renseignements liés à la production de déclarations de revenus des entreprises (cotes de 5,9 à 7,2).

L'aspect que les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC ont apprécié le plus sur le site Web du gouvernement a été la prestation de renseignements à jour (67 % ont attribué une cote de 8 à 10), suivi de la prestation des renseignements dont ils avaient besoin (63 % ont attribué une cote de 8 à 10). En ce qui a trait aux intermédiaires fiscaux qui n'ont pas présenté de demande de SSUC, mais qui cherchaient plutôt des renseignements fiscaux d'entreprise sur le site Web du gouvernement, l'aspect qu'ils ont le plus apprécié sur le site Web a été la prestation des renseignements qu'ils cherchaient (53 % ont attribué une cote de 8 à 10), suivi de la page Web présentée clairement (48 % ont accordé une cote de 8 à 10) et des renseignements faciles à comprendre (47 % ont accordé une cote de 8 à 10). Le site Web du gouvernement a également répondu aux besoins de ces fiscalistes, mais dans une moindre mesure que ceux qui cherchaient des renseignements sur les prestations d'urgence.

Tableau 124. Satisfaction des intermédiaires fiscaux à l'égard des renseignements sur le site Web Canada.ca

Attributs de la page Web	TOTAL	En accord (8 à 10) : Ont demandé la SSUC	En accord (8 à 10) : Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC	Moyenne : Ont demandé la SSUC	Moyenne : Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total, #	184	89*	184	87*	184
Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.	67 %	s.o.	7,8	s.o.	67 %
Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.	63 %	53 %	7,5	7,2	63 %
J'ai trouvé facilement les renseignements que je cherchais.	55 %	47 %	7,4	7,1	55 %
Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.	51 %	48 %	7,4	7	51 %
La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.	47 %	40 %	7,3	6,8	47 %

Base : Toutes les intermédiaires fiscaux qui ont visité le site Web du gouvernement du Canada (n = 184)

a12. Les énoncés suivants concernent les renseignements sur la COVID-19 sur le site Web Canada.ca. Veuillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

e3. Quelques énoncés portant précisément sur les articles touchant les impôts que vous avez visités, autrement appelés les pages Web de l'Agence du revenu du Canada, sont présentés ci-dessous. Veuillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

Remarque : L'énoncé « La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin » n'a été présenté qu'à ceux qui ont utilisé le robot conversationnel (n = 92 au total, n = 78 pour ceux qui présentent une demande de SSUC, n = 14 pour ceux qui ont produit une déclaration de revenus).

Remarque : L'énoncé « Les renseignements sur le site Web ont été tenus à jour » a seulement été présenté aux intermédiaires fiscaux qui visitent le site Web pour obtenir des renseignements liés à la COVID-19.

* échantillon limité

Quatre intermédiaires fiscaux sur dix qui ont présenté une demande de SSUC ont appelé l'Agence pour demander des conseils sur les prestations d'urgence, mais le quart d'entre eux n'a pas réussi à parler à un agent.

Environ le même pourcentage d'intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC (39 %) par rapport à ceux qui n'ont pas fait de demande, mais qui ont produit une déclaration de revenus (45 %) ont appelé l'Agence afin d'obtenir des renseignements.

Tableau 125. Méthode utilisée pour communiquer avec l'Agence afin d'obtenir des renseignements

Méthode de communication	TOTAL	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander des prestations
Téléphone	41 %	39 %	45 %
Oui, j'ai appelé, mais je n'ai pas réussi à parler à un agent.	-	27 %	s.o.

Base : Intermédiaires fiscaux (n=313, qui ont demandé la SSUC : n = 135, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 180)

a13. Depuis le mois de mars dernier, avez-vous appelé l'Agence du revenu du Canada pour discuter avec quelqu'un en vue d'obtenir plus de renseignements sur les prestations d'urgence mises en place en raison de la COVID-19?

e4. Depuis mars dernier, avez-vous communiqué avec l'Agence pour quelque raison que ce soit au sujet des déclarations de revenus des entreprises par...?

Les questions les plus fréquemment posées par les intermédiaires fiscaux portent sur la production des déclarations de revenus, suivies de celles sur la production des déclarations de revenus des sociétés.

Chez les intermédiaires fiscaux qui n'ont pas présenté une demande de SSUC au nom d'un client, mais qui ont communiqué avec l'Agence pour une question liée à l'impôt des entreprises, les demandes de renseignements liées à la production de déclarations de revenus sont les plus courantes (55 %), suivies de celles sur la TPS/TVH (40 %). Les questions les moins courantes sont les suivantes : versements de retenues sur la paie (22 %), inscription du numéro d'entreprise (12 %), prestations pour enfants et familles

(9 %), taxes d'accise, droits et prélèvements (9 %) et régimes d'épargne et de pension (7 %).

Tableau 126. Communiquer avec l'Agence pour obtenir des renseignements non liés à la COVID-19

Raison pour communication	TOTAL
Production de déclarations de revenus	55 %
TPS/TVH	40 %
Retenues sur la paie	22 %
Inscription du numéro d'entreprise	12 %
Prestations pour enfants et familles	9 %
Taxes d'accise, droits et prélèvements	9 %
Régimes d'épargne et de pension	7 %
Autre	5 %

Base : Intermédiaires fiscaux qui ne demandent pas la SSUC, mais qui ont communiqué avec l'Agence (n = 58*)

e5. Songez à votre interaction la plus récente par..., pour quelle raison avez-vous communiqué avec l'Agence? Sélectionnez toutes les réponses applicables. Réponses multiples. Le total s'élève à plus de 100 %. * échantillon limité

Les notes sur l'expérience téléphonique sont élevées en ce qui a trait à l'exactitude des renseignements et à l'empathie; les demandeurs de la SSUC sont plus positifs pour toutes les mesures.

Sur une échelle de 0 à 10 points (0 = tout à fait en désaccord; 10 = tout à fait d'accord), on a demandé aux intermédiaires fiscaux qui ont appelé l'Agence d'évaluer l'ensemble du processus selon les critères suivants :

- On m'a fourni des renseignements exacts.
- Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de moi.
- J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.
- Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.
- Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.

Pour ce qui est des PME, les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC et qui ont appelé l'Agence pour demander des renseignements sur les prestations d'urgence liées à la COVID-19 ont généralement une opinion plus favorable de leur expérience téléphonique que ceux qui ont appelé l'Agence pour poser une question liée à l'impôt des entreprises (61 % chez les demandeurs de la SSUC par rapport à 53 % chez les déclarants non-demandeurs). Les deux groupes conviennent (quoique à divers degrés) que l'Agence travaille sans relâche afin d'aider les Canadiens (58 % chez les demandeurs de la SSUC par rapport à 45 % chez les déclarants non-demandeurs). Un secteur où il y a une divergence importante entre les deux groupes concerne le temps d'attente pour parler à un agent comme acceptable (47 % chez les demandeurs de la SSUC par rapport à 28 % chez les déclarants non-demandeurs).

Tableau 127. Satisfaction à l'égard du service téléphonique de l'Agence

Attributs de service téléphonique	En accord (8 à 10) : Ont demandé la SSUC	En accord (8 à 10) : Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC	Moyenne : Ont demandé la SSUC	Moyenne : Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
On m'a fourni des renseignements exacts.	61 %	53 %	7,5	7,0
Selon mon expérience téléphonique, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.	58 %	45 %	7,4	6,2
Mon expérience au téléphone m'a donné l'impression que l'Agence se soucie de moi comme fiscaliste.	57 %	53 %	7,1	6,7
J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.	46 %	53 %	7,1	6,7
Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.	47 %	28 %	6,7	5,2

Base : intermédiaires fiscaux qui ont appelé l'Agence (ont demandé la SSUC : n=76*, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 51*)

a14/e6. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience lorsque vous avez appelé.

Veillez coter chacun de ces énoncés sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

Les demandeurs de la SSUC sont plus satisfaits du service téléphonique de l'Agence à l'égard des prestations liées à la COVID-19 que les intermédiaires fiscaux qui appellent au sujet de questions fiscales.

Cette tendance générale selon laquelle les demandeurs de la SSUC ont plus apprécié leur expérience téléphonique que les intermédiaires fiscaux qui ont appelé au sujet de questions fiscales s'étend aux perceptions à l'égard de la qualité globale du service. Les intermédiaires fiscaux qui ont présenté une demande de SSUC et qui ont appelé l'Agence afin d'obtenir des renseignements sur les prestations d'urgence sont plus susceptibles que ceux qui ont appelé au sujet des prestations non liées à la COVID-19 d'attribuer une cote de huit à dix à l'égard de l'expérience globale en matière de service (61 % par rapport à 46 %).

Tableau 128. Satisfaction globale à l'égard du service téléphonique de l'Agence

Cotes de satisfaction	8-10	4-7	0-3	Moyenne
Total	55 %	36 %	9 %	7,3
Ont demandé la SSUC	61 %	36 %	4 %	7,6
Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC	46 %	37 %	17 %	6,7

Base : intermédiaires fiscaux qui ont appelé l'Agence (n=128, ont demandé la SSUC : n=76*, déclaration de revenus produite sans demander la SSUC : n = 52)

a15. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité globale du service que vous avez reçu la dernière fois que vous avez appelé l'Agence concernant les prestations d'urgence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

e7. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité d'ensemble du service que vous avez reçu lors de votre plus récente interaction téléphonique avec l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

La plupart des intermédiaires fiscaux croient que l'appel à l'Agence a été efficace, mais les demandeurs de la SSUC sont plus satisfaits.

Même si la majorité des intermédiaires fiscaux qui ont communiqué avec l'Agence ont affirmé que l'appel était efficace (86 %), ceux qui ont appelé pour demander des renseignements sur les prestations d'urgence liées à la COVID-19 étaient plus susceptibles d'obtenir ce dont ils avaient besoin lors de l'interaction (93 %).

Tableau 129. Intermédiaires fiscaux qui ont obtenu ce dont ils avaient besoin lors d'une interaction précise en appelant l'Agence

Ont obtenu ce dont ils avaient besoin	TOTAL	Ont demandé la SSUC	Déclaration de revenus produite sans demander la SSUC
Total, #	128	76*	51*
Oui, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.	86 %	93 %	75 %

Base : Intermédiaires fiscaux qui ont appelé l'Agence (n = 128)

a16/e8. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence?

* échantillon limité

Annexe A. Tableaux de données

Les tableaux de données dans les formats Excel et.csv sont fournis à titre de produit livrable *sous pli séparé*.

Annexe B. Méthodologie

Population générale

Quantitative

Un sondage téléphonique de 15 minutes a été mené auprès d'un échantillon représentatif à l'échelle régionale de 1 202 Canadiens âgés de 18 ans et plus, entre le 9 juillet et le 20 juillet 2020. La marge d'erreur pour un échantillon de cette taille est de $\pm 2,83 \%$, 19 fois sur 20. La marge d'erreur sera plus grande parmi les sous-ensembles de la population. Les données ont été pondérées en fonction de l'âge, du sexe et de la région afin de refléter la population canadienne selon les données du Recensement de 2016.

Qualitative

Trois (3) groupes de discussion en ligne de 90 minutes ont été organisés les 9 et 10 septembre 2020. Tous les participants à la phase qualitative ont été recrutés et questionnés conformément aux normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative. Ipsos a utilisé des organismes de recrutement tiers, et tous les participants ont dû répondre à un questionnaire de présélection afin de déterminer leur admissibilité à l'étude.

Le premier groupe était formé de six résidents francophones du Québec, le deuxième groupe comptait huit résidents anglophones des provinces de l'Atlantique et de l'Ontario, et le troisième groupe, de huit résidents anglophones des provinces de l'Ouest. Chaque groupe était composé d'une combinaison de variables démographiques, y compris l'âge, le sexe, le revenu de ménage et le niveau d'éducation. Tous les répondants avaient demandé la PCU, la PCUE ou la SSUC, et leur statut d'emploi courant variait. De plus, ils avaient tous produit leur déclaration de revenus pour 2018 ou 2019. Les participants ont reçu une rétribution de 100 \$ en remerciement de leur temps.

Nous avons utilisé une plateforme d'idéation en ligne pour offrir les groupes de discussion. Les participants et le modérateur se sont simultanément connectés à une session dans un espace en ligne et à une ligne de conférence sans frais. Les participants ont été invités à fournir une rétroaction écrite et anonyme dans un espace

en ligne spécialement conçu pour le projet, et à participer à une table ronde par téléconférence animée par un chercheur expérimenté d'Ipsos.

Petites ou moyennes entreprises (PME)

Un sondage en ligne de 11 minutes a été mené auprès d'un échantillon de 358 PME entre le 16 juillet et le 21 juillet 2020. La définition des PME dans ce sondage comprend les entreprises dont le revenu annuel moyen est inférieur à 50 millions de dollars. Les entreprises qui ont déclaré un revenu annuel moyen supérieur à 50 millions de dollars ou celles ayant indiqué ne pas avoir pris de décisions sur des questions liées à l'impôt ont été retirées de l'étude.

Les PME ont été ciblées au moyen de groupes témoins en ligne (échantillon non probabiliste). Les résultats déclarés dans cette section sont liés à des données non pondérées et ne peuvent pas être considérés comme représentatifs de toutes les PME canadiennes.

Intermédiaires fiscaux

Un sondage en ligne de 9 minutes a été mené auprès d'un échantillon de 313 intermédiaires fiscaux entre le 17 juillet et le 20 juillet 2020. Les intermédiaires fiscaux doivent avoir une certaine expérience des questions liées à l'impôt pour la clientèle PME. Tous les intermédiaires fiscaux offrant des services à des clients particuliers ont été retirés de l'étude.

Les intermédiaires fiscaux ont été ciblés au moyen de groupes témoins en ligne (échantillon non probabiliste). Les résultats déclarés dans cette section sont liés à des données non pondérées et ne peuvent pas être considérés comme représentatifs de tous les intermédiaires fiscaux.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la méthode de sondage, la taille de l'échantillon, les périodes de collecte de données, la durée du sondage et les procédures d'échantillonnage, veuillez consulter la section « Introduction : méthodologie ». Cette section fournit des renseignements sur les taux d'incidence pour tous les groupes (veuillez noter que le taux d'incidence pour les PME et les intermédiaires fiscaux est l'incidence sur les groupes témoins en ligne), et le taux de réponse au sondage téléphonique auprès des déclarants et des demandeurs de prestations d'urgence en réponse à la COVID-19.

Taux d'incidence

Dans le cadre du sondage téléphonique mené auprès des déclarants et des demandeurs de prestations d'urgence, on a utilisé une approche de composition aléatoire avec des listes d'échantillons achetées. Le taux d'incidence pour les déclarants et les demandeurs était de 69 % sur les téléphones cellulaires et de 89 % sur les lignes terrestres (l'échantillon excluait les personnes qui n'ont pas présenté de demandes de prestations et qui n'ont pas produit de déclaration de revenus en 2019 ou 2018).

Comme il est indiqué dans la section sur la méthodologie, les PME ont été jointes au moyen de groupes témoins en ligne et ont été sélectionnées si elles avaient un revenu annuel d'entreprise inférieur à 50 millions de dollars et prenaient des décisions sur des questions liées à l'impôt. Les intermédiaires fiscaux ont également été joints au moyen de groupes témoins en ligne (ceux qui s'identifient comme « comptable ») et ont été sélectionnés s'ils travaillent avec des clients PME au sujet des questions liées à l'impôt. Le « taux d'incidence » (ceux qui sont admissibles) sur les groupes témoins (échantillonnage non probabiliste) pour les PME est de 67 % et de 53 % pour les intermédiaires fiscaux.

Taux de réponse par téléphone et taux de participation en ligne

Taux de réponse au sondage téléphonique (interview téléphonique assistée par ordinateur [ITAO])

Le tableau ci-dessous présente la répartition des appels et le calcul du taux de réponse, selon l'ancienne méthode empirique de calcul des taux de réponse aux sondages téléphoniques de l'ARIM. Le taux de réponse total pour cette étude dans l'ensemble des groupes était de 7,66 % (plus élevé pour le téléphone cellulaire à 8,7 % que pour la ligne terrestre à 6,0 %). Le taux de réponse est calculé en fonction du *nombre d'unités admissibles ayant répondu* divisé par la *somme* des unités non résolues, des unités admissibles n'ayant pas répondu et des unités admissibles ayant répondu.

Tableau 130. Taux de réponse total (ligne terrestre par rapport à téléphone cellulaire)

Taux de réponse total, par type	Ligne terrestre	Téléphone cellulaire	Total global
Total de numéros composés	7 859	13 203	21 060
Occupé	155	822	977
Pas de réponse	2 022	2 459	4 481
Répondeur téléphonique	2 638	4 144	6 782
Unités non résolues (U) = TOTAL	4 815	7 425	12 240
Problème de langue	87	115	202
Maladie, incapacité	-	-	-
Refus général	2 322	4 128	6 450
Refus du répondant	28	101	129
Interruption du sondage par le répondant admissible	139	291	430
Unités admissibles n'ayant pas répondu (IS) - TOTAL	2 576	4 635	7 211
Autres raisons d'exclusion	44	363	407
Entrevues terminées	424	780	1 202
Unités admissibles ayant répondu (R) - Total	468	1 143	1 609
Taux de réponse = $R/(U+IS+R)$	6,0 %	8,7 %	7,6 %

Il est important de noter que les taux de réponse diminuent dans l'environnement actuel. Les raisons sont variées et spéculatives, mais cela est probablement attribuable à un manque d'intérêt et de temps à l'égard de la réalisation de sondages, ainsi qu'au volume élevé d'arnaques téléphoniques qui laissent les gens plus frustrés et réticents à répondre à leur téléphone, ou qui les poussent à raccrocher dès qu'ils se rendent compte qu'un centre d'appels communique avec eux ou lorsqu'ils entendent l'intervieweur mentionner l'Agence du revenu du Canada. En effet, une arnaque était active au moment du sondage.

Taux de participation aux sondages des groupes témoins en ligne

Le taux de réponse global pour les sondages en ligne des groupes non probabilistes est le suivant :

Tableau 131. Taux de réponse total (ligne terrestre par rapport à téléphone cellulaire)

Groupe cible	Taux de participation
Intermédiaires fiscaux	44 %
Des petites et moyennes entreprises	37 %
Population générale	33 %

Biais potentiel de non-réponse et pondération; données démographiques des échantillons

Comme dans tout échantillon probabiliste, l'échantillonnage actuel peut être sujet à un biais de non-réponse. Certains groupes de la population ont systématiquement moins tendance à répondre aux sondages.

Déclarants et/ou demandeurs de prestations d'urgence

Le tableau ci-dessous compare l'échantillon des sondages remplis avec les proportions pondérées. Il convient de noter que les quotas régionaux pour la région de l'Atlantique étaient plus importants que la proportion régionale réelle afin d'obtenir une plus grande taille d'échantillon pour ce sous-groupe. Les données finales ont été pondérées afin de refléter la population générale en fonction du dernier Recensement de Statistique Canada.

Tableau 132. Profil des déclarants et/ou demandeurs de prestations d'urgence Total pondéré et non pondéré des sondages remplis (téléphone cellulaire par rapport à ligne fixe)

Profil des répondants	TOTAL pondéré des sondages remplis n = 1 202	TOTAL non pondéré des sondages remplis n = 1 202	Sondages remplis par téléphone cellulaire n = 780	Sondages remplis par ligne terrestre n = 422
Sexe – homme	49 %	48 %	53 %	38 %
Sexe – femme	51 %	49 %	44 %	59 %
Sexe – autre/non indiqué	s. o.	3 %	3 %	3 %
Âge – 18 à 24 ans	11 %	5 %	8 %	1 %
Âge – 25 à 44 ans	33 %	32 %	43 %	13 %
Âge – 45 à 64 ans	35 %	36 %	36 %	37 %
Âge – 65 ans et plus	21 %	26 %	14 %	49 %
Région – Canada atlantique	7 %	10 %	10 %	10 %
Région – Québec	23 %	23 %	23 %	23 %
Région – Ontario (Nunavut)	38 %	33 %	33 %	33 %
Région – Prairies/Territoires du Nord-Ouest	18 %	21 %	21 %	21 %
Région – Colombie-Britannique/Yukon	14 %	13 %	13 %	13 %

PME

Le tableau ci-dessous présente la répartition de l'échantillon des PME selon le sexe, la région, le nombre d'employés, le poste au sein de l'entreprise, le revenu annuel et le type de modèle opérationnel. Les données n'ont pas été pondérées et aucun quota n'a été appliqué, car il s'agit d'une population à faible incidence dans les groupes témoins en ligne (échantillon non probabiliste).

Tableau 133. Profil démographique des PME

Profil démographique	TOTAL des sondages remplis par les PME n = 358
Sexe – homme	63 %
Sexe – femme	37 %
Sexe – autre/non indiqué	< 1 %
Région – Colombie-Britannique	19 %
Région – Alberta	14 %
Région – Saskatchewan	4 %
Région – Manitoba	3 %
Région – Ontario	41 %
Région – Québec	10 %
Région – Nouveau-Brunswick	3 %
Région – Nouvelle-Écosse	4 %
Région – Île-du-Prince-Édouard	1 %
Région – Terre-Neuve-et-Labrador	1 %
Poste – propriétaire	78 %
Poste – président-directeur général	34 %
Poste – administrateur supérieur des affaires financières/contrôleur	18 %
Poste – comptable	8 %
Poste – gestionnaire/agent de la paye	12 %
Poste – gestionnaire	19 %
Poste – commis comptable	11 %
Poste – agent financier	10 %

Tableau 134. Profil organisationnel des PME

Profil organisationnel	TOTAL des sondages remplis par les PME n = 358
Nombre d'employés – 1 seul	14 %
Nombre d'employés – de 2 à 4	30 %
Nombre d'employés – de 5 à 19	34 %
Nombre d'employés – de 20 à 49	12 %
Nombre d'employés – de 50 à 99	6 %
Nombre d'employés – 100 ou plus	4 %
Revenu annuel – moins de 1 M\$	58 %
Revenu annuel – entre 1 M\$ et 5 M\$	27 %
Revenu annuel – entre 5 M\$ et 10 M\$	7 %
Revenu annuel – entre 10 M\$ et 25 M\$	6 %
Revenu annuel – entre 25 M\$ et 50 M\$	3 %
Type d'entreprise – entreprise à propriétaire unique	30 %
Type d'entreprise – société de personnes	12 %
Type d'entreprise – fiducie	1 %
Type d'entreprise – organisme à but non lucratif	1 %
Type d'entreprise – coopérative	1 %
Type d'entreprise – entreprise constituée en société	55 %

Intermédiaires fiscaux

Le tableau ci-dessous présente la répartition de l'échantillon des intermédiaires fiscaux selon le sexe, la région, le type de client, le type de travail et le nombre d'années en affaire. Les données n'ont pas été pondérées et aucun quota n'a été appliqué, car il s'agit d'une population à faible incidence dans les groupes témoins en ligne (échantillon non probabiliste).

Tableau 135. Profil des intermédiaires fiscaux

	TOTAL des sondages remplis par les intermédiaires fiscaux n = 358
Sexe – homme	57 %
Sexe – femme	43 %
Sexe – autre/non indiqué	-
Région – Colombie-Britannique	15 %

Région – Alberta	12 %
Région – Saskatchewan	2 %
Région – Manitoba	3 %
Région – Ontario	49 %
Région – Québec	13 %
Région – Nouveau-Brunswick	1 %
Région – Nouvelle-Écosse	3 %
Région – Île-du-Prince-Édouard	0 %
Région – Terre-Neuve-et-Labrador	1 %
Type de clients – petites et moyennes entreprises seulement	39 %
Type de clients – les deux	61 %
Type de travail – comptabilité	53 %
Type de travail – paye	43 %
Type de travail – préparation de déclarations de revenus	45 %
Nombre d’années en affaires – moins d’un an	7 %
Nombre d’années en affaires – de 1 à 2 ans	16 %
Nombre d’années en affaires – de 3 à 5 ans	32 %
Nombre d’années en affaires – de 6 à 10 ans	23 %
Nombre d’années en affaires – plus de 10 ans	22 %

Annexe C. Étude de cas : incidence de la méthode par ITAO en comparaison à la méthode en ligne

Un sondage en ligne distinct a été mené auprès de 1 199 particuliers qui ont produit leur déclaration de revenus de 2019 ou de 2018 ou qui ont présenté une demande de prestations d'urgence en réponse à la COVID-19. Le sondage et les spécifications correspondent à ceux du sondage par composition numérique aléatoire. L'étude a été menée du 16 juillet au 20 juillet 2020. Un groupe témoin non probabiliste en ligne a servi de source d'échantillonnage. Cette section est une comparaison sommaire des résultats du sondage en ligne et des résultats du sondage téléphonique.

Tableau 136. Méthode par téléphone en comparaison à la méthode en ligne – caractéristiques de l'étude

Déclarants ou demandeurs de prestations

Méthodologie	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur	Étendue du sondage	Durée du sondage (en moyenne)
Téléphone	n = 1 202	± 2,83 points	Du 9 au 20 juillet	15 minutes
Panel en ligne	n = 1 199	S.O.	Du 16 au 20 juillet	10 minutes

Remarques : Les quotas ont été attribués à l'âge, au sexe et à la région. Les quotas relatifs aux régions et au sexe ont été atteints pour les deux méthodes. Toutefois, nous avons appliqué des quotas flexibles pour l'âge, car il est plus difficile de joindre le groupe d'âge des jeunes de 18 à 24 ans. Les échantillons du sondage ligne et du sondage par ITAO ont été pondérés individuellement selon l'âge, le sexe et la région afin de refléter les proportions de la population selon Statistique Canada.

Le tableau ci-dessous présente une comparaison du profil démographique des échantillons obtenus à partir du sondage téléphonique et du sondage en ligne des groupes non probabilistes. Consultez la section discussion sur les « données démographiques et l'état des demandes (données non pondérées) » aux fins d'analyse.

Tableau 137. Sondage téléphonique en comparaison au sondage en ligne – profil des répondants en fonction des données démographiques (données non pondérées)

	Méthode par ITAO (n = 1 202)	Méthode en ligne (n = 1 199)
GENRE		
Homme	48 %	49 %
Femme	49 %	51 %
Autre	< 1 %	< 1 %
Préfère ne pas répondre	3 %	< 1 %
ÂGE		
18 à 24 ans	5 %	8 %
25 à 34 ans	13 %	11 %
34 à 44 ans	19 %	22 %
45 à 54 ans	18 %	13 %
55 ans et plus	45 %	47 %
<i>Moyenne</i>	<i>51,4</i>	<i>50,8</i>
RÉGION		
Colombie-Britannique	13 %	13 %
Alberta	12 %	13 %
Saskatchewan/Manitoba	9 %	8 %
Ontario	33 %	33 %
Québec	23 %	23 %
Canada atlantique	10 %	10 %
Nord du Canada	1 %	< 1 %
ÉTUDES		
8e année ou moins	1 %	< 1 %
Études secondaires non terminées	4 %	3 %
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	18 %	20 %
Apprentissage enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers	9 %	7 %
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une institution non universitaire	23 %	22 %

Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat	5 %	6 %
Baccalauréat	23 %	27 %
Certificat universitaire supérieur au baccalauréat	16 %	14 %
Ne sais pas/refuse de répondre	1 %	1 %
REVENU		
Moins de 40 000 \$	26 %	21 %
Entre 40 000 \$ et 60 000 \$	16 %	14 %
Entre 60 000 \$ et 100 000 \$	21 %	25 %
100 000 \$ et plus	28 %	23 %
Moyenne	74 917 \$	74 195 \$

STATUT D'IMMIGRATION		
Né(e) au Canada	79 %	86 %
Né(e) dans un autre pays	21 %	12 %
Ne sais pas/refuse de répondre	1 %	1 %
ANNÉES AU CANADA (parmi les immigrants)		
Moins de 5 ans	19 %	7 %
Entre 5 ans et 10 ans	11 %	10 %
10 ans ou plus	71 %	82 %
S'IDENTIFIE COMME UN AUTOCHTONE		
Oui	5 %	2 %
Non	94 %	97 %
Ne sais pas/refuse de répondre	1 %	1 %

*La mise en surbrillance verte indique une différence statistique entre les méthodes (test-t effectué à un intervalle de confiance de 95 %).

Discussion et recommandations

Puisque les habitudes des Canadiens sont changeantes en ce qui a trait à l'accès aux services gouvernementaux, l'Agence a mené une étude de cas méthodologique qui compare la collecte de données en ligne et par téléphone. Étant donné qu'un plus grand nombre de Canadiens utilisent les voies de service en ligne en raison de leur commodité et de leur facilité d'accès, le fait de mener un sondage sur la satisfaction de la clientèle uniquement par téléphone peut ne pas nécessairement être le moyen le plus efficace de recueillir des données. Cela dit, il y a des avantages et des inconvénients associés au sondage téléphonique et au sondage en ligne qui seront abordés dans cette étude de cas sur l'incidence de la méthode.

Sondages en ligne et écart numérique

Au cours des dix dernières années, un nombre grandissant de Canadiens se sont tournés vers les moyens en ligne pour faire leurs emplettes, effectuer leurs opérations bancaires et accéder aux services gouvernementaux, entre autres. La pandémie de COVID-19 a seulement accéléré cette tendance. Pour bon nombre de personnes, le passage à l'échantillonnage en ligne est logique, car il semble être synchronisé avec les tendances actuelles en ce qui concerne la façon dont les gens communiquent et accèdent aux services de nos jours. Toutefois, certains ont fait remarquer que cette approche peut exploiter l'écart numérique, selon lequel les sondages en ligne atteignent une population plus jeune, urbanisée et technophile qu'un sondage téléphonique.

Biais de réponse et de non-réponse

Le biais de non-réponse peut être un problème lors de la comparaison des différentes méthodes. Par cela, nous voulons dire que l'échantillon de personnes disposées et capables de participer au sondage représente un sous-ensemble unique de la population, et qu'il peut différer de façon significative de l'échantillon de personnes qui choisissent de ne pas participer à la recherche ou qui ne sont pas en mesure de le faire. En d'autres mots, même si un sondage téléphonique peut utiliser des techniques de composition numérique aléatoire afin de communiquer avec un échantillon aléatoire de la population, l'échantillon aléatoire n'est pas nécessairement composé de personnes ayant réellement répondu au téléphone, puis répondu au sondage. Par exemple, de nombreuses personnes peuvent choisir de ne pas décrocher le téléphone lorsqu'elles reçoivent un appel d'un numéro qu'elles ne reconnaissent pas, et peuvent raccrocher si elles répondent au téléphone et réalisent qu'on leur demande de répondre à un sondage. Cela devient un problème grandissant dans l'environnement actuel, où des gens se font passer pour des organismes gouvernementaux comme l'Agence du revenu du Canada ou Service Canada dans le cadre d'arnaques téléphoniques.

Les échantillons en ligne comportent également leurs propres défis; souvent, les sondages utilisent des échantillons Internet effectués au moyen d'un groupe témoin en ligne. Cela signifie que les répondants en ligne sont tirés d'un bassin de personnes qui se sont inscrites et qui ont accepté de répondre à des sondages en échange d'une certaine forme de rétribution. Les répondants ne proviennent donc pas nécessairement d'un échantillon aléatoire de la population générale. D'autres efforts de ciblage peuvent être mis en œuvre pour des segments précis ou plus difficiles à atteindre, mais cela implique un coût supplémentaire pour l'étude (mais cela demeure moins coûteux que le téléphone).

De plus, même si la pondération en fonction de variables comme l'âge, le sexe et la région permet de corriger une certaine partie de la distorsion dans les méthodes par téléphone ou en ligne, la non-réponse est quelque chose à ne pas oublier lorsque l'on compare les deux formes de collecte de données. Il y aura toujours une partie de la population que toute forme de recherche par sondage ne sera pas en mesure de rejoindre, et il est possible que ce groupe diffère du groupe-échantillon de façon importante au chapitre des mesures clés.

Même au sein du groupe-échantillon, la méthode pourrait avoir une incidence lorsqu'il est question du biais de réponse. Par exemple, les sondages téléphoniques peuvent souffrir du biais lié à l'intervieweur, ce qui signifie que les répondants peuvent hésiter à exprimer leur véritable opinion à la personne se trouvant à l'autre bout de la ligne téléphonique. Les répondants par téléphone peuvent ne pas donner une cote de satisfaction aussi faible qu'ils le souhaiteraient, par peur de décevoir la personne à l'autre bout de la ligne, ce qui est appelé l'effet de la « désirabilité sociale ». Cet effet est amplifié lorsque les questions sont de nature personnelle, comme la santé, la vie familiale, la religion ou la situation financière. Il est possible que dans ce cas-ci, les répondants ne souhaitent pas accorder une cote faible à la prestation de services en lien avec les prestations d'urgence. De plus, des indices, comme le ton de la voix de l'intervieweur ou le sexe présumé de l'intervieweur, peuvent inciter les répondants par téléphone à adopter un comportement différent de celui qu'ils adopteraient dans le cadre d'un sondage en ligne.

Les entrevues téléphoniques sont également soumises à un « effet de récence ». Lorsqu'ils discutent avec un intervieweur en direct au téléphone, les répondants peuvent se sentir forcés de répondre rapidement à la question afin de ne pas faire attendre l'intervieweur. Par conséquent, la dernière option lue par l'intervieweur peut être privilégiée par le répondant. Dans le cas d'une question complexe comportant de nombreuses options de réponse, il peut également être difficile pour le répondant de comprendre la gamme complète des réponses lorsqu'il les entend dans le cadre d'une entrevue téléphonique. Sa compréhension serait simplifiée si les réponses étaient indiquées sur un écran d'ordinateur ou de téléphone.

En comparaison, les sondages en ligne peuvent être considérés comme étant plus discrets; en plus de permettre de poser des questions de nature délicate, ils peuvent aussi encourager les répondants à faire preuve de plus de franchise dans leurs réponses. Par exemple, la recherche sur la méthodologie utilisée dans le cadre des sondages politiques a démontré que les répondants sont plus susceptibles de révéler qu'ils ont l'intention de voter ou qu'ils ont voté pour des candidats plus radicaux (de gauche ou de droite) lorsqu'ils sont interrogés au moyen d'un sondage par Internet plutôt qu'au moyen d'un sondage téléphonique. Toutefois, il faut également garder à l'esprit les préoccupations relatives à l'accessibilité. Les sondages en ligne s'appuient presque exclusivement sur la capacité du répondant à lire les questions qui lui sont présentées sur son écran d'ordinateur ou de téléphone, ce qui peut poser problème à ceux qui ont de la difficulté à lire ou qui ont de mauvaises aptitudes en compréhension de lecture.

Un autre élément à retenir lors de la pondération des deux méthodes de collecte de données et au sujet de leur possible incidence sur les réponses au sondage est la façon dont les répondants interprètent les échelles de cotation au téléphone et en ligne. Par exemple, on demande souvent aux répondants des entrevues téléphoniques d'indiquer leur opinion à l'égard d'un aspect en fonction d'une échelle de 0 à 10, ce qui laisse les répondants visualiser cette échelle dans leurs propres têtes. Les personnes qui répondent à un sondage en ligne se voient souvent présenter à l'écran une échelle de 0

à 10. On leur demande ensuite de cliquer physiquement ou de déplacer le curseur vers l'endroit où ils se positionneraient, ce qui permettrait de mieux comprendre les différences entre les valeurs de l'échelle. L'expérience d'Ipsos a permis de conclure que ces différences dans l'interprétation de l'échelle sont parfois plus grandes que les différences attribuables à l'échantillonnage ou à l'effet de l'intervieweur.

Gains d'efficacité

L'un des principaux avantages des sondages en ligne par rapport aux sondages téléphoniques comme moyen de recueillir des données est le gain d'efficacité en matière de coût et de temps. Les sondages en ligne réduisent certainement la nécessité pour les intervieweurs téléphoniques de lire l'ensemble du scénario du sondage. Les méthodes de collecte de données en ligne permettent également le déploiement généralisé d'un sondage en un seul coup, et le travail sur le terrain prend moins de temps. Les progrès réalisés lors des sondages téléphoniques sont nettement plus lents, car les équipes sont limitées par le nombre d'intervieweurs affectés à l'étude. Les intervieweurs peuvent seulement mener une entrevue à la fois, tandis que les sondages en ligne ne sont pas touchés par cette limite.

Toutefois, comme il a été mentionné précédemment, le fait d'avoir un intervieweur en direct peut également aider à se protéger contre certains types d'erreurs lors de l'entrée des données. Par exemple, les intervieweurs peuvent fournir des clarifications en temps réel sur les questions afin d'éviter les réponses absurdes (surtout dans les questions ouvertes).

Même si l'échantillonnage par composition numérique aléatoire est encore observé dans bien des milieux à titre de norme de référence en matière de sondage, un changement démographique et comportemental a démontré que même cette méthode de collecte de données a ses limites. Les Canadiens ne répondent pas au téléphone autant qu'ils le faisaient auparavant, et le rythme de vie général indique que même ceux qui le font n'ont peut-être pas le temps d'effectuer un sondage téléphonique. Ajoutons à cette question les ressources supplémentaires nécessaires en matière de temps et de coûts pour réaliser une étude téléphonique efficace, plus particulièrement en comparaison aux méthodes en ligne. Les économies offertes par les sondages en ligne ont été attrayantes pour de nombreux clients, qui ont opté pour l'utilisation de méthodes de collecte de données en ligne. D'autres ont choisi de diviser l'échantillonnage entre la méthode en ligne et la méthode par ITAO afin d'obtenir le meilleur des deux mondes. Les sondages politiques d'Ipsos au Canada font appel aux méthodes en ligne et par ITAO. Ils pondèrent les deux échantillons en conséquence pour arriver à la meilleure estimation possible du public électoral canadien le jour de l'élection.

En fin de compte, il n'y a pas de formule magique pour obtenir l'échantillon parfait. On s'appuie plutôt sur la combinaison des besoins et des contraintes propres à chaque étude et à chaque client, comme le sujet de l'étude, la population cible, le budget et le calendrier désiré.

Constatations globales découlant de la recherche sur la COVID-19

Une comparaison des méthodes de collecte de données en ligne et par ITAO pour la population générale dans le cadre de cette étude met en évidence les similitudes et les différences décrites dans la section précédente. Il convient de noter que les comparaisons des facteurs démographiques font appel à des données non pondérées; toutes les autres sections utilisent des données pondérées.

Données démographiques et état des demandes (données non pondérées)

- Les données démographiques des échantillons en ligne et par ITAO sont semblables en ce qui concerne le sexe, la région et les études.
 - Toutefois, l'échantillon en ligne comporte un peu plus de répondants plus jeunes.
 - L'âge moyen de l'échantillon en ligne est légèrement plus jeune (50,8 ans par rapport à 51,4 ans pour l'ITAO), puisque la méthode arrive à joindre un plus grand nombre de répondants dans le groupe d'âge de 18 à 24 ans (7,6 % par rapport à 5,4 % pour l'ITAO). Par conséquent, le sondage en ligne a été en mesure de joindre un plus grand nombre de demandeurs de la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (4,2 % par rapport à 1,8 % pour l'ITAO).
 - L'échantillon par ITAO a été en mesure de joindre un peu plus de groupes difficiles à atteindre, y compris les immigrants, les Canadiens autochtones et les personnes à faible revenu.
 - L'échantillon par ITAO comportait plus d'immigrants (21 % par rapport à 12,3 % en ligne) et est plus susceptible d'inclure les immigrants les plus récents (moins de 5 ans) [18,6 % par rapport à 7,4 % en ligne].
 - Cet échantillon également joint un plus grand nombre de répondants qui s'identifient comme étant Autochtones (4,7 % par rapport à 1,8 % en ligne).
 - Une proportion légèrement plus élevée de ménages à faible revenu (moins de 40 000 \$) [25,9 % par rapport à 20,9 % en ligne]. Toutefois, le revenu moyen du ménage est à peu près le même (74 917 \$ pour l'ITAO par rapport à 74 195 \$ en ligne).
- L'incidence de la demande de prestations était semblable et à l'intérieur de la marge d'erreur. Les deux méthodes ont été en mesure de joindre une proportion semblable de demandeurs de la Prestation canadienne d'urgence (PCU), de la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) et de la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC).

- Les proportions de participants qui se déclarent des demandeurs de la PCU dans les échantillons en ligne et par ITAO sont semblables (18,1 % et 20,7 %, respectivement).
- L'échantillon en ligne contient un peu plus de demandeurs de la PCUE par rapport à celui par ITAO (6 % par rapport à 3,1 %), mais les proportions étaient semblables pour les demandeurs de la SSUC (1,3 % par rapport à 0,8 %).
- Par conséquent, la proportion de non-demandeurs de prestations a été équilibrée dans l'ensemble des méthodes (75,3 % en ligne par rapport à 74,4 % pour l'ITAO).

Processus de demande

- Bien entendu, il y a des différences dans la façon dont les répondants ont présenté leur demande pour des prestations d'urgence en fonction de la méthode. Cela pourrait avoir eu une incidence sur les cotes globales de l'expérience relative au processus de demande.
 - Les répondants en ligne sont plus susceptibles de présenter une demande en ligne par l'intermédiaire de Mon dossier (80,5 % par rapport à 69,7 % pour l'ITAO).
 - Les répondants par ITAO sont plus susceptibles d'utiliser le système automatisé par téléphone (21,1 % par rapport à 7,7 % en ligne).
- Les répondants par ITAO sont plus positifs en général dans l'ensemble des cotes. Bien que cela puisse être attribuable à une proportion plus élevée de participants ayant indiqué avoir présenté une demande au moyen du système téléphonique automatisé, cet effet peut également être attribuable à l'effet de l'intervieweur (décrit précédemment).
- Les réponses aux questions de sensibilisation au sujet de la vérification des demandes et du statut imposable des prestations d'urgence étaient semblables entre les méthodes en ligne et par ITAO.

Préparation des déclarations de revenus et connaissance des prolongations

- Les répondants en ligne sont plus susceptibles d'avoir rempli des déclarations de revenus pour 2019 (97,2 % par rapport à 92,1 % pour l'ITAO).
- Les répondants en ligne sont plus susceptibles de dire qu'ils ont préparé leurs propres déclarations de revenus (50,8 % par rapport à 31,4 % pour l'ITAO).
- Les proportions des participants au courant des échéances prolongées sont semblables dans l'ensemble des méthodes. Toutefois, on peut voir des différences lorsqu'il s'agit d'utiliser les échéances prolongées ou de croire qu'elles sont importantes. Cela est probablement attribuable au fait que l'échantillon par ITAO a

été en mesure de joindre les Canadiens qui pourraient utiliser le délai supplémentaire.

- Les répondants par ITAO sont plus susceptibles de dire qu'ils ont utilisé une échéance prolongée (33,1 % par rapport à 25,3 % en ligne).
- Les répondants par ITAO sont plus susceptibles de dire qu'il est important (taux de 8-10) qu'il y ait une prolongation pour la production des déclarations T1 (43,5 % par rapport à 30,5 % en ligne).
- La connaissance de la prolongation à l'égard des soldes dus est plus élevée chez les répondants en ligne (66 % par rapport à 60 % pour l'ITAO).

Cotes de rendement

- Les répondants dans l'ensemble des méthodes ont indiqué qu'ils visitaient le site canada.ca dans des proportions semblables, mais les répondants par ITAO ont tendance à être plus positifs que les répondants en ligne au sujet de leur expérience sur le site Web.
- Bien entendu, les répondants par ITAO présentaient un taux légèrement plus élevé de communication téléphonique avec l'Agence. Toutefois, il n'y a aucune incidence de méthodes concernant les cotes de personnes affirmant avoir appelé l'Agence (petite taille de base).

Perceptions générales

- Les répondants par ITAO sont beaucoup plus satisfaits dans l'ensemble de l'Agence (61,5 % par rapport à 50 % en ligne), et plus satisfaits de tous les aspects. Cela peut être dû en partie à l'effet de l'intervieweur mentionné précédemment.
- Les répondants par ITAO sont également plus susceptibles d'évaluer leur expérience comme étant plus positive que l'année dernière (36,9 % [taux de 8-10] beaucoup plus élevé par rapport à 26,8 %).
- L'échantillon par ITAO est plus susceptible de dire que les services de l'Agence se sont améliorés ou sont à peu près les mêmes que l'année dernière, et qu'ils se sont améliorés ou sont à peu près les mêmes lorsqu'on les compare à ceux d'autres organismes gouvernementaux.

Mon dossier

- Une plus grande proportion de répondants en ligne ont utilisé Mon dossier par rapport aux répondants par ITAO (76,2 % par rapport à 62,3 % pour l'ITAO).
 - Toutefois, un plus grand nombre de répondants par ITAO ont indiqué avoir un accès complet à Mon dossier (83,4 % par rapport à 71 % en ligne), et 23 % des répondants en ligne ont indiqué ne pas savoir.
- En règle générale, les répondants par ITAO plus positifs que les répondants en ligne au sujet de Mon dossier.

Annexe D. Instruments

1. Questionnaire du grand public

Introduction

Bonjour, je m'appelle _____ et je représente Ipsos, une société indépendante d'études de marché. Le gouvernement du Canada mène un sondage téléphonique sur les sujets d'intérêt actuels pour les Canadiens, comme les récentes prestations de soutien relatives à la COVID-19. Ce sondage dure environ 15 minutes. Votre participation est volontaire, et vos réponses demeureront anonymes. Préférez-vous que je continue en français ou en anglais? (AU BESOIN : Je vous remercie. Quelqu'un vous rappellera bientôt pour faire le sondage en français.)

AU BESOIN : La participation à ce sondage est volontaire et n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada. Cet appel peut être écouté ou enregistré aux fins de contrôle de la qualité seulement. Vos réponses seront traitées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

AU BESOIN : Si vous avez des questions au sujet de ce sondage ou si vous souhaitez en vérifier la légitimité de cette recherche, vous pouvez communiquer avec Stefan Giesemann au 613-858-5732 ou consulter la page Web canada.ca/arc-por.

[POSER S1a SI LANDLINE SAMPLE]

Puis-je parler au membre de votre foyer âgé de 18 ans ou plus et ayant le plus récemment célébré son anniversaire? Est-ce vous?

(SI N'EST PAS CETTE PERSONNE, DEMANDER À PARLER AU MEMBRE DU FOYER DE 18+ QUI A ÉTÉ LE DERNIER À CÉLÉBRER SON ANNIVERSAIRE)

Oui (CONTINUER)

Non (TERMINER)

[SI S1a=NO/NSP/REF REMERCIER & TERMINER (COUNT AS REFUSAL); SI NON, CONTINUER]

[POSER S1b SI CELL SAMPLE]

Avez-vous 18 ans ou plus?

Oui

Non

[SI S1b=NO/NSP/REF REMERCIER & TERMINER; SI NON, CONTINUER]

[POSER CEL1 SI SAMPLE=CELLPHONE]

Est-ce que je vous ai joint sur votre téléphone mobile?

Oui
Non

[SI CEL1=NSP/REF, REMERCIER ET TERMINER]

[POSER FSAPROV SI CELLPHONE; SI NON PASSER A QFSA]
[LANDLINE REGION ALLOCAITON BASED ON AREA CODE/EXCHANGE]
[FSAPROV]
[Single Punch PREQUAL]
[QUOTA]

Dans quelle province habitez-vous?

Colombie-Britannique
Alberta
Saskatchewan
Manitoba
Ontario
Québec
Nouveau-Brunswick
Nouvelle-Écosse
l'île du Prince-Édouard
Terre-Neuve et Labrador
Yukon
(territoires du) Nord-Ouest
Nunavut

[SI FSAPROV = NSP/REF, REMERCIER & TERMINER; SI NON, CONTINUER]

[POSER A TOUS]
QFSA.

[INSERT POSTAL CODE MODULE]

[POSER QB SI SAMPLE=CELLPHONE]
QB. À la maison, avez-vous un téléphone terrestre traditionnel, différent d'un téléphone cellulaire?

Oui
Non

[POSER QBB SI SAMPLE=LANDLINE]
QBB. À la maison, avez-vous un téléphone cellulaire ainsi qu'une ligne téléphonique traditionnelle?

Oui

Non

[SI QB OR QBB = YES POSER Q4XX]

Q4xx - Quel numéro de téléphone considérez-vous comme étant votre numéro principal?

votre téléphone cellulaire

votre ligne terrestre

les deux également

18. Êtes-vous... : (LISEZ LA LISTE)

Un Homme

Une Femme

Genre mixte

Je préfère ne pas répondre.

19. Quelle est votre année de naissance?

[PERMETTRE 1900-2002]

[SI 2003 OR OU PLUS, REMERCIER ET TERMINER]

[SI SAMPLE=CELLPHONE, PASSER A A1]

S5. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous?

(NE PAS LIRE)

Colombie-Britannique

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Québec

Nouveau- Brunswick

Nouvelle-Écosse

Île-du-Prince-Édouard

Terre-Neuve-et-Labrador

Yukon

Territoires du Nord-Ouest

Nunavut

A. DEMANDES DES PRESTATIONS D'URGENCE

(LISEZ) : Je vous remercie de vos réponses jusqu'ici. Les prochaines questions aideront le gouvernement du Canada à savoir quelle a été l'expérience des Canadiens par rapport aux services qui leur ont été offerts depuis mars cette année. Je vais d'abord vous poser des questions sur les prestations d'urgence offertes en réponse à la COVID-19, et je vous poserai ensuite des questions sur votre expérience par rapport à la production de votre déclaration de revenus. L'Agence du revenu du Canada, ou A-R-C, est l'organisme fédéral chargé, entre autres [INSÉRER LA PHRASE PAR PROVINCE CI-DESSOUS]

[MAN, SASK, ALTA, CB, YUKON, TNW ET NUNAVUT] : de percevoir l'impôt sur le revenu. L'ARC administre aussi la TPS, l'allocation canadienne pour enfants et les prestations d'urgence relatives à la COVID-19.]

[QUEBEC SEULEMENT: du recouvrement de l'impôt fédéral sur le revenu et du programme de prestations pour enfants, et les prestations d'urgence relatives à la COVID-19]

[PROVINCES ATLANTIQUE, ONT: de percevoir l'impôt fédéral. L'ARC administre aussi l'allocation canadienne pour enfants et les prestations d'urgence relatives à la COVID-19.]

[POSER A TOUS]

A1. Depuis mars dernier, avez-vous demandé l'une des prestations d'urgence suivantes mises en place par le gouvernement fédéral en réponse à la COVID-19? (LISEZ LA LISTE ET sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.)

La prestation canadienne d'urgence, aussi appelée PCU (PRONONCEZ CHAQUE LETTRE DE L'ACRONYME : P-C-U).

La Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants, aussi appelée PCUE (PRONONCEZ CHAQUE LETTRE DE L'ACRONYME : P-C-U-E).

La subvention salariale d'urgence du Canada, aussi appelée SSUC (PRONONCEZ CHAQUE LETTRE DE L'ACRONYME : S-S-U-C).

(NE LISEZ PAS CETTE OPTION; UTILISEZ SEULEMENT CE CODE SI LE RÉPONDANT DONNE CETTE RÉPONSE) J'ai fait une demande d'assurance-emploi, mais je reçois la PCU

Aucune de ces réponses

[SI A1=' Aucune de ces réponses, PASSER À A2. 'NSP/REF' PASSER À B1. SI NON PASSER À INSTRUCTIONS A A3]

A2. Quelle était la principale raison pour laquelle vous n'avez demandé aucune des prestations d'urgence mises en place en réponse à la COVID-19?

(NE PAS LIRE. ACCEPTEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE. NE PAS APPROFONDIR)

Travaille toujours à temps plein

Je n'étais pas admissible à ces programmes./Ces programmes ne s'appliquaient pas à moi.

Je ne savais pas que ces programmes existaient

Je ne voulais pas faire une demande./Je n'avais pas besoin de ces programmes.

Je ne comprenais pas bien comment faire une demande.

Je ne savais pas que je pouvais faire une demande.

Je n'avais personne pour m'aider à faire une demande.

Retraité/ retraitée

Autre (PRÉCISEZ)

[PASSER À B1]

[SI A1= 'PCU', POSER A3; SI A1=PCUE OU SSUC PASSER À A4]

A3. Avez-vous présenté une demande de PCU par l'intermédiaire de l'Agence du revenu du Canada ou avez-vous reçu la PCU après avoir fait une demande d'assurance-emploi?

ARC

Assurance-emploi/Service Canada/Emploi et Développement social Canada (EDSC)

Les deux

PROGRAMMEUR: CRÉEZ LES GROUPES SUIVANTS: GROUPE «APPLYEI»: A1 = CODE 4 OU A3 = CODE 2 GROUPE «APPLYBENEFITS»: SI A1 = CODE 1, 2 OU 3 OU A3 = CODE 1 OU 3 ou DK / REF GROUPE «NOAPPLY»: SI A1 = «Aucune des réponses ci-dessus» OU «NSP / REF»

[POSER A4 SI APPLYBENEFITS; SI NON PASSER A A6]

A4. Recevez-vous actuellement ou avez-vous reçu des paiements pour les prestations d'urgence que vous avez demandées?

Oui

Non

[SI A4=NO, POSER A5. SI NON PASSER A A6]

A5. Pourquoi ne recevez-vous pas de paiements? (NE PAS LIRE. ACCEPTEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE. NE PAS APPROFONDIR)

Je n'étais pas admissible.

Je n'ai pas pu finir de remplir la demande.

J'ai fait une demande, mais je n'ai pas encore reçu de paiement.

Autre (PRÉCISEZ)

[SI RÉPONSES MULTIPLES EN A1, INSÉRER EN FONCTION DE LA PRIORITÉ.

PREMIÈRE PRIORITÉ: PCUE, DEUXIÈME PRIORITÉ: PCU, TROISIÈME PRIORITÉ: SSUC. CRÉER UNE VARIABLE COMME «AVANTAGE PRIMAIRE»]

A6. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez demandé la [ENTRER L'ACRONYME EN FONCTION DU PRESTATION PRIORITÉ]. Avez-vous...? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

[POUR PCU ET PCUE SEULEMENT] l'ARC et fait la demande au moyen du système automatisé. (SI LE RÉPONDANT DEMANDE UNE PRÉCISION : avez-vous fait la demande au moyen de la ligne automatisée, sans parler directement à une personne?)

[POUR PCU ET PCUE SEULEMENT] téléphoné à l'ARC et fait la demande avec l'aide d'un agent de l'ARC?

[POUR PCU ET PCUE SEULEMENT] fait la demande en ligne directement à partir du site Web de l'Agence, en utilisant le service en ligne qui s'appelle « Mon dossier ».

[POUR SSUC SEULEMENT] fait la demande en ligne directement à partir du site Web de l'Agence, en utilisant le service en ligne qui s'appelle « Mon dossier d'entreprise » ou « Représenter un client ».

[POUR SSUC SEULEMENT] fait la demande en ligne en utilisant l'application de « Formulaires Web ».

Autre (PRÉCISEZ)

(NE LIS PAS) Je n'ai pas fait la demande moi-même/quelqu'un a fait la demande en mon nom

A7. Je vais maintenant vous lire quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience lorsque vous avez fait votre demande de prestation d'urgence. Veuillez coter chacun de ces énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[RANDOMISER]

Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'ARC se soucie de ma situation.

Selon mon expérience, j'ai eu l'impression que l'ARC travaille très fort pour aider les Canadiens.

Mes interactions avec l'ARC ont répondu à mes besoins.

J'estime que ma demande a été traitée dans des délais raisonnables.

Dans l'ensemble, j'ai trouvé le processus de demande facile à suivre.

Les renseignements fournis par l'ARC au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.

[0 À 10]

[SI A4= 'OUI' POSER A8; SI NON PASSER A A9]

A8. Combien de temps a-t-il fallu avant que vous receviez votre paiement de prestations d'urgence, le [ENTRER L'ACRONYME EN FONCTION DU PRESTATION PRIORITÉ], à partir du moment où l'avez demandée?

Délai d'une journée

Deux jours

Trois jours

Une semaine

Deux semaines

Plus de deux semaines

A9. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du processus dans son ensemble, à partir du moment où vous avez demandé la prestation d'urgence jusqu'au moment où vous l'avez reçue? Veuillez

utiliser une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où « 10 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

[0 À 10]

[SI RÉPOND AVEC '00' A '04' A A9, POSER A10, SI NON, PASSER A A11]

A10. Quels éléments précis du processus ont été une source d'insatisfaction pour vous?
(NE PAS LIRE. ACCEPTEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE. NE PAS APPROFONDIR)

Le processus de demande était difficile.

Je n'ai pas trouvé les renseignements dont j'avais besoin pour faire une demande.

Le temps d'attente avant de recevoir la prestation était trop long.

J'ai eu des problèmes avec le code d'accès Web qui m'a été fourni.

J'ai eu d'autres problèmes techniques avec l'ARC.

J'ai dû faire une demande plus d'une fois.

J'ai eu de la difficulté à parler à un agent au téléphone.

J'ai eu de la difficulté à m'inscrire au dépôt direct avec ma banque.

Autre (PRÉCISEZ)

A11. Depuis mars 2020, avez-vous visité le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca, pour chercher des renseignements sur le processus de demande des prestations d'urgence liées à la COVID-19?

Oui

Non

[SI A11=OUI, POSER A12, SI NON PASSER A A14]

A12. Sur certains pages du site Web Canada.ca, il y a une fonction de clavardage appelée « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée?

Oui

Non

A.13. J'aimerais maintenant vous lire quelques énoncés sur les renseignements concernant la COVID-19 sur le site Web Canada.ca. Veuillez coter chacun de ces énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.

Il était facile de trouver les renseignements que je cherchais.

Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.

Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.

[SI CHAT WITH CHARLIE; A12=OUI] : Le fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.

[0 À 10]

A14. Depuis le mois de mars de cette année, avez-vous appelé l'Agence du revenu du Canada pour discuter avec quelqu'un en vue d'obtenir plus de renseignements sur les prestations d'urgence liées à la COVID-19?

Oui

(NE LISEZ PAS. ENREGISTRER SI OFFERT) Oui, mais je n'ai pas réussi à parler à un agent

Non

[SI A14=OUI CODER 1 SEULEMENT, POSER A15, SI NON PASSER A A18]

A15. J'aimerais maintenant vous lire quelques énoncés concernant votre expérience au téléphone. Veuillez coter chacun de ces énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ». [RANDOMISER]

Mon expérience au téléphone m'a donné l'impression que l'ARC se soucie de ma situation personnelle.

Mon expérience au téléphone m'a donné l'impression que l'ARC travaille sans relâche pour aider les Canadiens.

Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable

On m'a fourni des renseignements exacts

J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait

[0 À 10]

A16. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez reçu lors de votre plus récent appel téléphonique à l'Agence du revenu du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

[0 À 10]

A17. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction précise avec l'Agence?

Oui

Non

A18. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada vérifiera les demandes et qu'elle examinera l'admissibilité aux prestations d'urgence à une date ultérieure?

Oui
Non

[SI A1="PCU" OR "PCUE", POSER A19]

A19. Saviez-vous que la PCU et la PCUE sont imposables, c'est-à-dire que vous devrez peut-être payer de l'impôt sur ce revenu?

Oui
Non

B. EXPÉRIENCE DE DÉCLARATION DE REVENUS [MONTRER A TOUS]

J'aimerais maintenant vous poser des questions au sujet de vos expériences en tant que contribuable.

(À LIRE AU BESOIN, PAR EXEMPLE SI LE RÉPONDANT FAIT UNE PAUSE AVANT DE RÉPONDRE À UNE QUESTION DANS CETTE SECTION : N'oubliez pas que ces questions seront utilisées uniquement à des fins de recherche. Vos réponses sont appréciées et elles nous aideront à améliorer l'expérience des Canadiens lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada.)

[POSER A TOUS]

B1. Avez-vous produit votre déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT : fédérale] pour 2019?

(SI LE RÉPONDANT DEMANDE DES PRÉCISIONS : Il s'agit de la déclaration de revenus que vous avez produite pour le revenu gagné en 2019).

Oui
Non

[SI B1=NO OR NSP/REF, POSER B2. SI NON PASSER A B3]

B2. Avez-vous produit votre déclaration de revenus personnelle [QUÉBEC SEULEMENT: fédérale] pour 2018? (SI LE RÉPONDANT DEMANDE DES PRÉCISIONS : Il s'agit de la déclaration de revenus que vous avez produite pour le revenu gagné en 2018. La date limite de production de cette déclaration était le 30 avril 2019).

Oui
Non

[SI B2=OUI, POSER B3. SI NON PASSER A C1]

[SI "AUCUN DES ÉLÉMENTS CI-DESSUS" / "APPLIED EI ET REÇU PCU" / NSP / REFUSÉ A A1 OU "APPLIED EI EN A3" ET "NON / NSP / REF" À B1 ET B2, REMERCIER ET TERMINER]

[SI NEVERFILE, PASSER A C1]

PROGRAMMEUR: CRÉEZ LES GROUPES SUIVANTS:

GROUPE «FILE 2019»: «OUI» à B1

GROUPE «FILE 2018»: «OUI» à B2

GROUPE «NEVERFILE»: «Non» à B2

[SI 'FILE 2019' GROUPE, LISER:] La prochaine série de questions portera sur vos impôts de 2019.

[SI 'FILE 2018' A B2, LISER:] Pensez à vos impôts de 2018 :

B3. Avez-vous préparé vous-même votre déclaration de revenus la plus récente, ou avez-vous demandé l'aide de quelqu'un d'autre? (SI LE RÉPONDANT A UTILISÉ UN LOGICIEL DE PRODUCTION DE DÉCLARATIONS DE REVENUS, CELA N'EST PAS CONSIDÉRÉ COMME ÉTANT DE L'AIDE.)

Préparé sans aide
A reçu de l'aide

[SI B3= "RECEIVED HELP" POSER B4, SI NON PASSER A B5]

B4. Qui vous a aidé? (LIRE LES CATÉGORIES UNIQUEMENT SI NÉCESSAIRE; ACCEPTER PLUSIEURES RÉPONSES)

[RANDOMISER]

Ami(e)/membre de la famille

Préparateur de déclarations de revenus professionnel/comptable (Y COMPRIS LES SOCIÉTÉS COMME « H&R BLOCK »)

Programme des bénévoles pour aider les gens à remplir leurs déclarations de revenus

Autre (PRÉCISEZ) [ANCHOR]

B5. Est-ce que votre déclaration de revenus a été envoyé par la poste, par voie électronique ou par une autre méthode?]

Par la poste

Par voie électronique (COMPREND LA TED ET IMPÔTNET)

Autre (PRÉCISEZ)

C. AUTRES SERVICES

[POSER A TOUS]

C1. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé, du 30 avril au 1er juin, la date limite pour envoyer les déclarations de revenus pour 2019, afin de donner plus de temps aux Canadiens en raison de la COVID-19?

Oui

Non

[POSER 'FILE2019' GROUP SEULEMENT. SI C1=NON OU NSP, PASSER A C3]

C2. Avez-vous profiter de ce délai additionnel ou avez-vous quand même envoyé votre déclaration avant le 30 avril?

dans le délai original

dans le délai additionnel

[POSER A TOUS]

[POUR C3 et C5, divisez l'échantillon en deux (n = 600). La moitié obtient «vous personnellement» pour les deux questions, l'autre moitié obtient «les Canadiens» pour les deux questions]

C3. À l'aide d'une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « sans importance » et 10, « très important », dans quelle mesure a-t-il été important pour [vous personnellement/les Canadiens] que l'ARC ait prolongé la date limite pour envoyer les déclarations de revenus?

[0 À 10]

[POSER A TOUS]

C4. Saviez-vous que l'ARC a prolongé la date limite jusqu'au 1er septembre 2020 pour payer tout solde dû sur les impôts déclarés cette année, sans pénalité ni intérêt, pour donner aux Canadiens plus de temps en raison de la COVID-19?

Oui

Non

[POSER A TOUS]

C5. À l'aide d'une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « sans importance » et 10, « très important », dans quelle mesure est-il important pour [vous personnellement/tous les Canadiens] que l'ARC ait prolongé la date limite des paiements sans avoir à payer des intérêts ou des pénalités?

[0 À 10]

D. PERCEPTIONS GÉNÉRALES DE L'ARC

[POSER A TOUS]

D1. En songeant à vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada, que ce soit en produisant des déclarations de revenus ou en faisant une demande de prestations, comment évaluez-vous le rendement global de l'ARC? (Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « affreux » et 10, « excellent »).

[0 À 10]

[PASSER D2, SI D1 =NSP/REF]

D2. Pourquoi avez-vous donné à la performance de l'ARC la cote de [RÉPONSE À LA QUESTION D1] sur 10? INSISTEZ UNE FOIS SEULEMENT : Y a-t-il d'autres raisons? (ENREGISTREZ LA RÉPONSE, ACCEPTEZ PLUS D'UNE RÉPONSE)

[QUESTION OUVERTE]

[POSER A TOUS]

D3 J'aimerais maintenant que vous donniez une cote à vos impressions générales à l'égard de l'ARC en fonction de votre expérience personnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

L'ARC traite les contribuables avec respect.

L'ARC traite les contribuables avec équité.

L'ARC est efficace dans ses activités.

On peut faire confiance à l'ARC pour prendre les bonnes décisions liées à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.

L'ARC travaille fort pour aider les Canadiens en ce qui concerne leurs impôts et leurs prestations.

Les renseignements fournis par l'ARC sont faciles à comprendre.

[0 À 10]

E. EXPÉRIENCE AVEC L'ARC – CONTACTS

[SI APPLYBENEFITS, PASSER A F1. POSER SECTION E PARMIS FILE2019 OU FILE2018 SEULEMENT]

E1. Depuis mars 2020, avez-vous visité les pages Web sur les impôts sur le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca? Ces pages sont aussi connues comme étant le site Web de l'Agence du revenu de Canada.

Oui

Non

[SI E1=OUI, POSER E2, SI NON PASSER A E4]

E2. Sur certaines pages sur les impôts du site Web Canada.ca, il y a une fonction de clavardage appelée « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée?

Oui

Non

E3. J'aimerais maintenant vous lire quelques énoncés concernant les pages sur les impôts que vous avez visitées, aussi connues comme étant le site Web de l'Agence du revenu de Canada. Veuillez coter chacun des énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.

Il était facile de trouver les renseignements que je cherchais.

Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.

Les renseignements sur les pages Web étaient présentés clairement.

[SI CHAT WITH CHARLIE. E2=OUI] : La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.

[0 À 10]

E4. Depuis mars de cette année, avez-vous communiqué avec l'Agence du revenu du Canada pour quelque raison que ce soit par... (LIRE LA LISTE – ACCEPTÉZ DIVERSES RÉPONSES)

Téléphone

La poste

Télécopieur

Aucune de ces réponses

[SI E4=AUCUN/NSP/REF, PASSER A F1]

E5. Pensez à votre plus récente interaction [INSERER RÉPONSE DE E4 MAIS PRIORITIZER 1. TÉLÉPHONE, 2. EN LIGNE SI E1=OUI, 3. POSTE. 4. TÉLÉCOPIEUR], et dites pour quelle raison vous aviez communiqué avec l'Agence? (LISEZ LA LISTE. ACCEPTEZ DIVERSES RÉPONSES)

La production de la déclaration de revenus
La TPS/TVH
Les prestations pour enfants et familles
Les régimes d'épargne et de pension
Autre (PRÉCISEZ)

[SI E4=TÉLÉPHONE, POSER E6, SI NON PASSER A F1]

E6. J'aimerais maintenant vous lire quelques énoncés concernant votre expérience au téléphone. Veuillez coter chacun de ces énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

Selon mon expérience au téléphone, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de ma situation unique.

Selon mon expérience au téléphone, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.

Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.

On m'a fourni des renseignements exacts.

J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.

[0 À 10]

E7. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité d'ensemble du service que vous avez reçu lors de votre plus récente interaction par téléphone avec l'Agence du revenu du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et où 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

[0 À 10]

E8. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence?

Oui

Non

F. ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE DE L'ARC

[POSER A TOUS]

F1. Selon vos récentes interactions avec l'Agence du revenu du Canada, que ce soit au téléphone, en visitant le site Web ou par une autre méthode, évalueriez-vous l'expérience de service offerte par l'Agence comme étant meilleure, à peu près la même chose ou pire que le service que vous avez reçu par le passé?

Meilleure

À peu près la même chose

Pire

(NE LIS PAS) Cela dépend

(NE LIS PAS) Je n'ai pas communiqué avec l'Agence auparavant

F2. Et diriez-vous que ce niveau de service est meilleur, à peu près le même, ou pire que le service que vous avez reçu d'autres organismes gouvernementaux? (SI LE RÉPONDANT HÉSITE OU NE COMPREND PAS, NOTEZ SELON LE CAS LA RÉPONSE COMME ÉTANT « NE SAIT PAS »)

Meilleure

À peu près la même chose

Pire

(NE LIS PAS) Cela dépend

(NE LIS PAS) Je n'ai pas communiqué avec d'autres organismes gouvernementaux

G. MON DOSSIER

Nous aimerions maintenant vous poser quelques questions concernant le service en ligne Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada. Ce service vous permet entre autres de faire le suivi de votre remboursement, de voir ou de modifier votre déclaration, de vérifier les versements de vos prestations et de vos crédits, d'afficher votre plafond de cotisation à un REER, de vous inscrire au dépôt direct et de recevoir votre courrier en ligne.

[NE POSER PAS SI A6=03 'EN LIGNE PAR 'MON DOSSIER']

G1. Êtes-vous inscrit au service en ligne « Mon dossier » de l'Agence du revenu du Canada?

Oui

Non

[SI G1=NON, NSP/REF, PASSER A H1]

[POSER SEULEMENT SI A6=03 'EN LIGNE PAR 'MON DOSSIER']

G2. Plus tôt, vous avez mentionné que vous avez demandé les prestations de soutien du gouvernement par le biais du service en ligne de L'ARC appelé Mon Dossier.

Avez-vous RÉCEMMENT ouvert un compte du service en ligne Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada pour demander [INDIQUEZ LA PRINCIPALE PRESTATION : PCU OU PCUE] ou aviez-vous déjà un compte?

Oui. J'ai ouvert un compte pour faire la demande de prestations.

Non. J'avais déjà un compte « Mon dossier ».

[SI G1=OUI OU A6=03 DEMANDÉ PAR MON DOSSIER, POSER G3]

G3. Avez-vous accès à toutes les fonctions du service en ligne Mon dossier? L'accès à toutes les fonctions vous permet de faire des changements et d'utiliser la fonction préremplir. Au moment de votre inscription, vous auriez eu à fournir un code de sécurité pour avoir accès à toutes les fonctions du service en ligne.

Oui

Non

[SI G3=NON, POSER G4. SI NON PASSER A G5]

G4. Pourquoi N'AVEZ-VOUS PAS demandé l'accès à toutes les fonctions du service en ligne Mon dossier? (NE PAS LIRE. ACCEPTEZ TOUT CE QUI S'APPLIQUE. NE PAS APPROFONDIR)

Je ne savais pas que je devais le faire/Je n'étais pas au courant des différents niveaux d'accès
Je n'avais pas besoin d'un accès à toutes les fonctions/Je ne voulais pas un accès à toutes les fonctions
J'ai un représentant autorisé
J'ai oublié ou perdu mon code de sécurité.
J'ai essayé d'obtenir un code de sécurité, mais je n'ai pas réussi.
J'ai demandé un code, mais je ne l'ai pas encore reçu.
Autre (PRÉCISEZ)

G5. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du service en ligne Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait en désaccord » et 10 signifie « tout à fait d'accord ». [RANDOMISER]

Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada.

Les fonctions du service en ligne Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada répondent à vos besoins.

Vous êtes convaincu que le service en ligne Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada est une plateforme en ligne sécurisée qui protège vos renseignements personnels.

[0 À 10]

H. SATISFACTION GLOBALE

[POSER A TOUS]

H1. Par rapport à l'année dernière, donnez votre opinion globale de l'Agence du revenu du Canada en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « bien pire » et où 10 signifie « beaucoup mieux ».

[0 À 10]

I. PROFILE DE RÉPONDANT

Pour terminer, nous aimerions vous poser quelques questions sur vous-même et votre ménage, à des fins statistiques seulement. Nous vous assurons que vos réponses demeureront confidentielles.

11. Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous ayez atteint? [LISEZ LA LISTE. N'ACCEPTÉZ QU'UNE SEULE RÉPONSE.]

- École primaire ou moins
- Études secondaires partielles
- Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent
- Apprenti enregistré ou diplôme ou certificat d'une école de métiers
- Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'une institution non universitaire
- Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat
- Baccalauréat
- Certificat universitaire supérieur au baccalauréat

12. Dans quel pays êtes-vous né? (ACCEPTÉZ SEULEMENT UNE RÉPONSE)

- Canada
- Autre (PRÉCISEZ)

[SI I2=AUTRE, POSER I2B]

I2b. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada? Est-ce depuis : (LIRE LA LISTE)

- Moins d'un an
- Au moins un an, mais moins de cinq ans
- Au moins cinq ans, mais moins de 10 ans, ou est-ce que ça fait
- Dix ans ou plus

13. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle? Êtes-vous : [LISEZ LA LISTE DANS L'ORDRE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. N'ACCEPTÉZ QU'UNE SEULE RÉPONSE]

- Travailleur à temps plein (35 heures ou plus par semaine)
- Travailleur à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)
- Travailleur indépendant
- Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi
- Étudiant ou étudiante à temps plein, ou
- Retraité
- Une personne qui ne fait pas partie de la population active (p. ex., une personne au foyer à temps plein, une personne sans emploi qui ne cherche pas du travail)
- Autre (PRÉCISEZ)

14. Quelle est votre principale source de revenus? (LISEZ LA LISTE DANS L'ORDRE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. SI PLUS D'UNE

SOURCE S'APPLIQUE, DEMANDEZ AU RÉPONDANT DE CHOISIR LA SOURCE LA PLUS IMPORTANTE; ACCEPTEZ UNE SEULE RÉPONSE)

Payé par un employeur
Propriétaire d'entreprise ou associé – propriétaire unique
Propriétaire d'entreprise ou associé – société
Revenus de placements
Régime de retraite privé ou caisse de retraite constituée
Pension du gouvernement
Pension alimentaire versée à un conjoint, à un enfant ou à un parent
Aucune source de revenus
Autre (PRÉCISEZ)

15. Veuillez me dire laquelle des catégories suivantes représente le mieux votre revenu total de ménage pour 2019, avant impôts. [LISEZ LA LISTE. ARRÊTEZ LORSQUE LE RÉPONDANT CONFIRME LA CATÉGORIE. ACCEPTEZ SEULEMENT UNE RÉPONSE.]

Moins de 20 000 \$
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$
De 100 000 à moins de 120 000 \$
De 120 000 \$ et plus

16. Faites-vous partie de la population autochtone, c'est-à-dire Première Nation, Métis ou Inuk (AU BESOIN : Inuit)?

Oui
Non

Voilà qui met fin à ce sondage mené pour le compte de l'Agence du revenu du Canada. Au cours des prochains mois, le rapport sera disponible à partir de la Bibliothèque et Archives Canada. Nous vous remercions beaucoup d'avoir pris le temps d'y répondre. C'est grandement apprécié.

SI BESOIN:

PCU : La prestation canadienne d'urgence offre un soutien financier aux employés et aux travailleurs indépendants directement touchés par la COVID-19. Si vous êtes admissible à cette prestation, vous pouvez recevoir 2 000 \$ sur une période de quatre semaines, donc 500 \$ par semaine.

PCUE : La prestation canadienne d'urgence pour les étudiants est offerte aux étudiants de niveau postsecondaire, ainsi qu'aux diplômés et futurs diplômés d'études secondaires et postsecondaires, qui ne trouvent pas de travail en raison de la COVID-19. Pour recevoir cette prestation, un étudiant ne doit pas être admissible à la prestation canadienne d'urgence ou à l'assurance-emploi.

SSUC : La subvention salariale d'urgence du Canada est destinée aux employeurs canadiens dont l'entreprise a été touchée par la COVID-19. Elle leur permet de réembaucher des travailleurs mis à pied en raison de la COVID-19, d'éviter d'autres mises à pied et de mieux les positionner pour reprendre leurs activités normales après la crise.

Si le répondant vous pose des questions précises au sujet des prestations, veuillez l'orienter vers le site Web du gouvernement du Canada » Plan d'intervention économique du Canada pour répondre à la COVID-19 «

Si le répondant vous pose des questions sur la vérification du : canada.ca/arc-por.

[INSERER ÉGALEMENT L'ENQUETE ENREGISTRÉ IPSOS]

2. Questionnaire de petites et moyennes entreprises

Introduction

Le gouvernement du Canada mène un sondage en ligne sur les sujets d'intérêt actuels pour les Canadiens, comme les récentes prestations de soutien relatives à la COVID-19. Ce sondage dure environ 15 minutes et vos réponses demeureront anonymes.

La participation à ce sondage est volontaire et n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada. Vos réponses seront traitées conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Si vous avez des questions au sujet de ce sondage ou si vous souhaitez en vérifier la légitimité, vous pouvez consulter la page Web canada.ca/arc-por.

Profil Préliminaire (Démographie/Firmographie)

S1. Êtes-vous... :

Un homme

Une femme

Genre mixte

Je préfère ne pas répondre.

S2. Dans quelle région votre entreprise se trouve-t-elle?

Colombie-Britannique

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Québec

Nouveau- Brunswick

Nouvelle-Écosse

Île-du-Prince-Édouard

Terre-Neuve-et-Labrador

Yukon

Territoires du Nord-Ouest

Nunavut

S6. Avant mars, combien d'employés travaillaient pour votre entreprise au Canada, y compris vous-même? Cela comprend les employés à temps plein, à temps partiel et saisonniers, mais n'inclut pas les employés contractuels ou le travail sous-traité. (Sélectionnez une seule réponse)

1

De 2 à 4

De 5 à 19

De 20 à 49

De 50 à 99

100 ou plus [PASSEZ À L'ÉCRAN FIN]

S7. Quel est votre revenu annuel approximatif? (Sélectionnez une seule réponse)

Moins de 1 million de dollars

De 1 à moins de 5 millions de dollars

De 5 à moins de 10 millions de dollars

De 10 à moins de 25 millions de dollars

De 25 à moins de 50 millions de dollars

50 millions de dollars ou plus – [MERCİ ET TERMİNEZ]

S8. Votre entreprise est : (Sélectionnez une seule réponse)

Une entreprise individuelle

Une société de personnes

Une fiducie

Un organisme de bienfaisance enregistré

Un organisme à but non lucratif

Une coopérative

Une entreprise constituée en personne morale

S9. Dans votre entreprise, prenez-vous des décisions par rapport aux éléments suivants ou y participez-vous directement? *Cochez toutes les cases qui s'appliquent.*

Questions d'ordre fiscal [CETTE OPTION DOIT ÊTRE SÉLECTIONNÉE, SINON LE SONDAGE EST TERMINÉ.]

Paie

Préparation de la TPS/TVH

Comptabilité/Tenue de livres

Aucune de ces réponses – [MERCİ ET TERMİNEZ]

S10. Lequel des choix suivants décrit le mieux votre poste dans l'entreprise? Cochez toutes les cases qui s'appliquent.

Propriétaire

Président, PDG

Directeur financier / Contrôleur

Comptable

Gestionnaire ou agent de la paie

Gestionnaire

Commis comptable

Agent financier

Un autre poste [PASSEZ À L'ÉCRAN FIN]

Je préfère ne pas répondre [PASSEZ À L'ÉCRAN FIN]

Demandes des prestations d'urgence

Nous vous remercions de répondre aux questions de ce sondage qui vise les petites et moyennes entreprises. Vos réponses permettront au gouvernement du Canada de savoir comment s'est déroulée l'expérience de service pour les petites et moyennes entreprises depuis le mois de mars. Les premières questions portent sur la demande de la subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) (cliquez ici pour en savoir plus sur la SSUC) et les autres questions concernent votre expérience par rapport à la production de déclarations pour votre entreprise. L'Agence du revenu du Canada (ARC), est l'organisme fédéral chargé, entre autres, [INSEREZ LA PHRASE QUI S'APPLIQUE À LA PROVINCE] :

[LE MANITOBA, LA SASKATCHEWAN, L'ALBERTA, LA COLOMBIE-BRITANNIQUE, LE YUKON, LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET LE NUNAVUT : de percevoir l'impôt sur le revenu. L'ARC administre aussi la TPS, l'allocation canadienne pour enfants et les prestations d'urgence relatives à la COVID-19.]

[LE QUÉBEC SEULEMENT : de percevoir l'impôt fédéral. L'ARC administre aussi l'allocation canadienne pour enfants et les prestations d'urgence relatives à la COVID-19.]

[POUR LES PROVINCES DE L'ATLANTIQUE ET L'ONTARIO : de percevoir l'impôt fédéral. L'ARC administre aussi la TPS/TVH, l'allocation canadienne pour enfants et les prestations d'urgence relatives à la COVID-19.]

A1. Depuis le mois de mars, avez-vous demandé la subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)?

Oui

Non

[SI A1=NON, DEMANDEZ A2, SINON ALLEZ A B1]

AA2. Quelle était la principale raison pour laquelle vous n'avez pas demandé la SSUC? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

Mon entreprise a poursuivi ses activités.

Mon entreprise n'était pas admissible.

Je ne savais pas que la subvention existait.

Je ne voulais pas faire une demande./Je n'en avais pas besoin.

Je ne comprenais pas bien comment faire une demande.

Je ne savais pas que je pouvais.

Je n'avais personne pour m'aider.

Autre (PRÉCISEZ)

[ALLEZ A B1]

AA3. Votre entreprise reçoit-elle la SSUC?

Oui

Non

[SI AA3=NON, DEMANDEZ AA4, SINON ALLEZ A AA5]

AA4. Pourquoi votre entreprise ne reçoit-elle pas la SSUC? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

[RANDOMISEZ]

Mon entreprise n'était pas admissible.

Je n'ai pas rempli la demande.

J'en ai fait la demande, mais je ne l'ai pas encore reçue.

Mon entreprise a repris ses activités.

Autre (PRÉCISEZ)

Je ne sais pas/ Je préfère ne pas répondre.

[SI S3>1, DEMANDEZ AA5, SINON ALLEZ A A5 – voir ci-dessous AA8]

AA5. Avez-vous dû licencier l'un de vos employés à cause de la COVID-19?

Oui

Non

[SI AA5=OUI ET RECOIT SSUC EN AA3, DEMANDEZ LA PROCHAIN QUESTION, SINON ALLEZ A A5]

AA6. Avez-vous pu réembaucher les employés que vous aviez licenciés?

Tous

La plupart

Certains

Aucun

[SI AA6=LA PLUPART, CERTAINS OU AUCUN, DEMANDEZ AA7. SI=TOUS, ALLEZ A A5]

AA8. Qu'est-ce qui vous a empêché de réembaucher tous vos anciens employés? Cochez toutes les cases qui s'appliquent

Les employés ne sont pas disponibles en raison d'engagements familiaux.

Les employés ont trouvé un emploi ailleurs.

Les employés ont ou ont peut-être la COVID.

Les employés ont dit craindre pour leur santé ou leur sécurité s'ils retournaient au travail.

Les employés ont dit préférer recevoir les prestations du gouvernement plutôt que de retourner au travail.

Moins de postes ou d'heures de travail disponibles.

J'ai dû réduire la taille de l'entreprise.

Autre (PRÉCISER)

Je ne sais pas

[SI AA6= CERTAINS OU AUCUN, DEMANDEZ AA8. SI=TOUS OU LA PLUPART, ALLEZ A A5]

AA8. Avez-vous été en mesure d'embaucher de nouveaux employés?

Tous les postes sont maintenant pourvus.

La plupart des postes sont maintenant pourvus.

Certains postes sont maintenant pourvus.

Aucun poste n'est pourvu.

A5. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez demandé la SSUC?
(Sélectionnez une seule réponse)

J'ai fait la demande à partir de Canada.ca en utilisant le service Mon dossier d'entreprise de l'ARC.

J'ai fait la demande en utilisant l'application Formulaires Web et un code d'accès.

Mon comptable/fiscaliste (qui ne travaille pas dans l'entreprise) a fait la demande en mon nom.

L'un de mes employés, qui est mon représentant, l'a fait en mon nom.

Une autre personne l'a fait en mon nom.

Autre (PRÉCISEZ)

A6. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience lorsque vous avez fait votre demande de prestation d'urgence. Veuillez coter chacun de ces énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[RANDOMISEZ LES ENONCES]

J'ai eu l'impression que l'ARC se soucie de ma situation.

J'ai eu l'impression que l'ARC travaille très fort pour aider les Canadiens.

Mes interactions avec l'ARC ont répondu à mes besoins.

J'estime que ma demande a été traitée dans un délai raisonnable.

Dans l'ensemble, j'ai trouvé le processus de demande facile à suivre.

Les renseignements fournis par l'ARC au sujet des prestations étaient faciles à comprendre.

[ECHELLE DE 0 A 10. Sans Objet]

[SI A3=OUI, DEMANDEZ A7, SINON ALLEZ A A8]

AA9. Environ combien de temps après en avoir fait la demande avez-vous reçu la SSUC?

Une semaine

Deux semaines

Plus de deux semaines

Je ne sais pas/Je ne me souviens pas

A2. Diriez-vous que vous avez reçu la SSUC :

- Plus tard que prévu
- Plus rapidement que prévu
- Plus ou moins dans le délai prévu
- Je ne sais pas

A7. – Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du processus dans son ensemble, à partir du moment où vous avez demandé la prestation d'urgence jusqu'au moment où vous l'avez reçue? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie que vous êtes tout à fait en désaccord et où « 10 » signifie que vous êtes tout à fait d'accord.

[échelle de 0 à 10, Je ne sais pas/Sans objet]

[SI=00 A 04, DEMANDEZ A8_TI, SINON ALLEZ A A11]

A8_TI. Quels éléments précis du processus ont été une source d'insatisfaction pour vous? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

[RANDOMISEZ]

- Le processus de demande était difficile.
- Je n'ai pas trouvé les renseignements dont j'avais besoin pour faire une demande.
- Le temps d'attente avant de recevoir la prestation était trop long.
- J'ai eu des problèmes avec le code d'accès Web qui m'a été fourni.
- J'ai eu d'autres problèmes techniques avec l'ARC.
- J'ai dû faire une demande plus d'une fois.
- J'ai eu de la difficulté à parler à un agent au téléphone.
- J'ai eu de la difficulté à m'inscrire au dépôt direct
- Autre

T1. Lorsque vous avez demandé la SSUC, avez-vous utilisé la feuille de calcul de l'ARC sur Canada.ca?

- Oui.
- Non, mais j'étais au courant de la feuille de calcul.
- Non, je ne savais pas qu'il y avait une feuille de calcul.
- Je ne sais pas.

[SI T1=OUI, DEMANDEZ T2, SINON ALLEZ A A11]

T3. Veuillez indiquer à quel point il était facile de comprendre la feuille de calcul de la SSUC.

- Très facile
- Plutôt facile
- Plutôt difficile

Très difficile

T4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de la fonctionnalité de la feuille de calcul de la SSUC.

Très satisfait

Plutôt satisfait

Plutôt insatisfait

Très insatisfait

A10. Depuis mars 2020, avez-vous visité le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca, pour chercher des renseignements sur le processus de demande des prestations d'urgence liées à la COVID-19?

Oui

Non

[SI A10=OUI, DEMANDEZ A11, SINON ALLEZ A A13]

A11. Certaines pages sur Canada.ca comportent la fonction « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée?

Oui.

Non.

Je ne m'en souviens pas.

A12. Les énoncés suivants concernent les renseignements sur la COVID-19 dans Canada.ca. Veuillez coter chacun de ces énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[RANDOMISEZ LES ENONCES]

Les renseignements étaient à jour.

Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.

J'ai trouvé facilement les renseignements que je cherchais.

Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.

Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.

[SI CHARLIE A ÉTÉ UTILISÉ] : La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.

[ECHELLE DE 0 A 10]

A13. Depuis le mois de mars de cette année, avez-vous appelé l'ARC pour discuter avec quelqu'un en vue d'obtenir plus de renseignements sur les prestations d'urgence liées à la COVID-19?

Oui

Oui, mais je n'ai pas réussi à parler à un agent

Non

[SI A13=OUI SEULEMENT, DEMANDEZ A14, SINON ALLEZ A A17]

A14. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience lorsque vous avez appelé l'ARC. Veuillez coter chacun de ces énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[RANDOMISEZ LES ENONCES]

Mon expérience au téléphone m'a donné l'impression que l'ARC se soucie de ma situation personnelle.
Mon expérience au téléphone m'a donné l'impression que l'ARC travaille sans relâche pour aider les Canadiens.

Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.

On m'a fourni des renseignements exacts.

J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.

A15. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez reçu lorsque vous avez appelé l'ARC concernant les prestations d'urgence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10, que vous êtes « tout à fait satisfait ».

[ECHELLE DE 0 A 10]

A16. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cet appel?

Non

Oui

A17. Saviez-vous que l'ARC allait vérifier les demandes et examiner l'admissibilité aux prestations d'urgence à une date ultérieure?

Oui

Non

Expérience de la production de déclarations

Les questions suivantes concernent votre expérience par rapport à la production de déclarations auprès de l'ARC pour votre entreprise.

N'oubliez pas que ces questions seront utilisées uniquement à des fins de recherche. Vos réponses nous permettront d'améliorer l'expérience des Canadiens lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus auprès de l'ARC.

B1. Quelles déclarations avez-vous produites auprès de l'ARC pour votre entreprise **depuis mars 2020**?
(Cochez toutes les réponses pertinentes.)

Déclaration de revenus des sociétés(T2)
Déclaration de fiducie (T3)
Déclaration de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)
Déclaration des organismes de bienfaisance (T3010)
Déclaration de renseignements des sociétés de personnes (T5013)
Déclaration de TPS/TVH
Déclaration de renseignements sur la paie
Déclaration de revenus pour les coopératives (sur la T2)
Aucune de ces déclarations

[SI AUCUN DES OPTIONS, ALLEZ A Ta5]

BB1. Avez-vous rempli vous-même la dernière déclaration de votre entreprise ou une autre personne l'a fait pour vous?

Déclaration de revenus des sociétés(T2)
Déclaration de fiducie (T3)
Déclaration de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)
Déclaration des organismes de bienfaisance (T3010)
Déclaration de renseignements des sociétés de personnes (T5013)
Déclaration de TPS/TVH
Déclaration de renseignements sur la paie
Déclaration de revenus pour les coopératives (sur la T2)

[LES OPTIONS]

Oui

Non, mon comptable/fiscaliste (qui ne travaille pas dans l'entreprise) l'a fait en mon nom.

L'un de mes employés l'a fait en mon nom.

Non, une autre personne l'a fait en mon nom.

BB3. Est-ce que votre déclaration a été envoyée par la poste, par voie électronique ou par une autre méthode?]

Par la poste

Par voie électronique (COMPREND LA TED ET IMPÔTNET)

Autre

Je ne sais pas/ Je ne me souviens pas

B2. Veuillez indiquer à quel point il était facile de produire les déclarations suivantes :

Déclaration de revenus des sociétés(T2)
Déclaration de fiducie (T3)
Déclaration de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)
Déclaration des organismes de bienfaisance (T3010)
Déclaration de renseignements des sociétés de personnes (T5013)
Déclaration de TPS/TVH
Déclaration de renseignements sur la paie
Déclaration de revenus pour les coopératives (sur la T2)

Très facile
Plutôt facile
Plutôt difficile
Très difficile
Sans objet

B3. Par rapport aux années précédentes, diriez-vous que le processus de production de ces déclarations a été :

Déclaration de revenus des sociétés(T2)
Déclaration de fiducie (T3)
Déclaration de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)
Déclaration des organismes de bienfaisance (T3010)
Déclaration de renseignements des sociétés de personnes (T5013)
Déclaration de TPS/TVH
Déclaration de renseignements sur la paie
Déclaration de revenus pour les coopératives (sur la T2)

Plus facile
À peu près semblable
Plus difficile
Sans objet

T1a5. Dans le cadre du plan d'intervention économique pour répondre à la COVID-19, le gouvernement du Canada a mis en œuvre la subvention salariale temporaire de 10 %. Il s'agit d'une mesure mise en place pour une période de trois mois qui permet aux employeurs admissibles de réduire le montant des retenues à la source qu'ils versent à l'ARC.

Avez-vous entendu parler de la subvention salariale temporaire de 10 %?

Oui
Non

TTb5. Avez-vous eu recours à la subvention salariale temporaire de 10 %?

Oui, j'y ai eu recours
Oui, j'ai l'intention d'y avoir recours
Non
Je ne sais pas

T5. Selon vous, à quel point était-il facile d'avoir recours à la subvention salariale temporaire de 10 %?

Très facile
Plutôt facile
Plutôt difficile
Très difficile

T6. Dans quelle mesure la subvention salariale temporaire de 10% était-elle efficace pour aider votre entreprise?

- Très efficace
- Plutôt efficace
- Pas très efficace
- Pas du tout efficace

Autres Services

C6. Saviez-vous que l'ARC a prolongé la date limite de production des déclarations suivantes afin d'aider les entreprises pendant l'épidémie de COVID-19?

Déclaration de revenus des sociétés (T2); les entreprises qui devaient produire cette déclaration en juin, en juillet ou en août ont maintenant jusqu'au 1^{er} septembre 2020 pour le faire.

Déclaration de votre fiducie (T3); les entreprises qui devaient produire cette déclaration en juin, en juillet ou en août ont maintenant jusqu'au 1^{er} septembre 2020 pour le faire;

Paiement ou versement de TPS/TVH exigible à compter du 27 mars 2020 et avant juillet 2020; les entreprises ont maintenant jusqu'au 30 juin 2020 pour les effectuer.

- Oui
- Non

C7. En utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « très utile » et 10, « pas du tout utile », évaluez dans quelle mesure vous croyez qu'il a été utile pour les entreprises canadiennes que l'ARC prolonge la date limite de production des déclarations suivantes :

Déclaration de revenus des sociétés (T2) [repoussé au 1^{er} septembre 2020]

Déclaration de fiducies (T3) [repoussé au 1^{er} septembre 2020]

Paiement ou versement de TPS/TVH [reporté au 30 juin 2020 sans pénalité ni intérêt]

C8. Avez-vous l'intention de profiter de ce délai supplémentaire pour votre entreprise ou vous avez choisi de respecter le délai initial?

- Délai initial
- Délai supplémentaire
- Sans objet
- Je ne sais pas

C9. En utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « sans importance » et 10, « très important », évaluez dans quelle mesure vous croyez qu'il a été important pour votre entreprise que l'Agence repousse la date limite de production des déclarations.

[ECHELLE De 0 A 10]

C10. En utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « sans importance » et 10, « très important », évaluez dans quelle mesure vous croyez qu'il a été important pour les entreprises canadiennes que l'Agence repousse la date limite de production des déclarations.

[ECHELLE De 0 A 10]

Rendement de l'ARC

D1. En songeant à vos interactions avec l'ARC, que ce soit en produisant une déclaration ou en faisant une demande de prestation, comment évaluez-vous le rendement global de l'ARC? (Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « affreux » et 10, « excellent »)

[ECHELLE De 0 A 10]

D2. Pourquoi avez-vous donné à l'ARC la cote de (RÉPONSE À LA QUESTION D1) sur 10 pour le rendement?

[REPONSE OUVERT]

D3. Selon vos impressions générales à l'égard de l'ARC, votre expérience personnelle ou ce que vous avez vu, lu ou entendu, veuillez coter les énoncés suivants en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait en désaccord » et 10, « tout à fait d'accord ».

[LISEZ LES ÉNONCÉS DE FAÇON ALÉATOIRE.]

L'ARC traite les contribuables avec respect.

L'ARC traite les contribuables avec équité.

L'ARC est efficace dans ses activités.

On peut faire confiance à l'ARC pour prendre les bonnes décisions liées à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.

L'ARC travaille fort pour aider les Canadiens en ce qui concerne leurs impôts et leurs prestations.

Les renseignements fournis par l'ARC sont faciles à comprendre.

Expérience avec l'ARC

[SI FAIRE UNE DEMANDE POUR SSUC EN A1, ALLEZ A F1 – SINON DEMANDEZ E1]

E1. Depuis mars 2020, avez-vous visité les pages Web sur les impôts sur le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca? Ces pages sont aussi connues comme étant le site Web de l'ARC.

Oui

Non

E2. Certaines pages de l'ARC sur l'impôt dans le site Canada.ca comportent la fonction « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée?

Oui

Non

E3. Les énoncés suivants concernent les pages de l'ARC sur l'impôt dans le site Canada.ca. Veuillez coter chacun des énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10, que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[RANDOMISEZ LES ENONCES]

a. Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.

- b. Il était facile de trouver les renseignements que je cherchais.
- c. Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.
- d. Les renseignements sur les pages Web étaient présentés clairement.
- e. [Si « Clavardez avec Charlie »] : La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.

E4. Depuis le mois de mars, avez-vous communiqué avec l'ARC de l'une des façons suivantes concernant les impôts de votre entreprise?

- Par téléphone
- Par la poste
- Par télécopieur
- Aucune de ces réponses

[IF E4=AUCUNE DE CES REPONSES, ALLEZ A Section F. SINON DEMANDEZ E5]

E5. Pensez à votre plus récente interaction [ENTREZ LA RÉPONSE À LA QUESTION E4 MAIS METTEZ L'ACCENT SUR LES INTERACTIONS 1. PAR TÉLÉPHONE, 2. EN LIGNE SI E1 = OUI, 3. PAR LA POSTE ET 4. PAR TÉLÉCOPIEUR], et dites pour quelle raison vous aviez communiqué avec l'Agence? Cochez toutes les cases qui s'appliquent

- La production de la déclaration de revenus
- La TPS/TVH
- Les régimes d'épargne et de pension
- Inscription au numéro d'entreprise
- Accise, droits et prélèvements
- Autre (PRÉCISEZ)

[SI E4=TELEPHONE, DEMANDEZ E6, SINON ALLEZ A F1]

E6. Les énoncés suivants concernent votre expérience au téléphone. Veuillez coter chacun de ces énoncés en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

- Selon mon expérience au téléphone, j'ai eu l'impression que l'Agence se soucie de ma situation unique.
- Selon mon expérience au téléphone, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.
- Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.
- On m'a fourni des renseignements exacts.
- J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.

E7. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité du service que vous avez reçu lors de votre plus récente interaction par téléphone avec l'ARC? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et où 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

[ECHELLE DE 0 A 10]

E8. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence?

- Oui
- Non

Évaluation de l'expérience de service avec l'ARC

[DEMANDEZ A TOUS]

F1. Selon vos récentes interactions avec l'ARC, que ce soit au téléphone, en visitant les pages Web ou par un autre moyen, évalueriez-vous votre expérience de service avec l'Agence comme étant meilleure, à peu près la même ou pire que vos expériences passées?

Meilleure

À peu près la même

Pire

Je n'avais pas communiqué avec l'ARC auparavant

Sans Objet

F2. Et diriez-vous que ce niveau de service est meilleur, à peu près le même ou pire que le service d'autres organismes gouvernementaux?

Meilleur

À peu près le même

Pire

Je n'ai pas communiqué avec d'autres organismes gouvernementaux

Sans objet

Mon dossier d'entreprise

Nous aimerions maintenant vous poser des questions au sujet du service en ligne de l'Agence appelé « Mon dossier d'entreprise ». Mon dossier d'entreprise vous permet d'interagir par voie électronique avec l'ARC sur divers comptes d'entreprise, où vous pouvez configurer le dépôt direct, recevoir du courrier en ligne, entre autres choses. Les comptes d'entreprise comprennent les comptes de la taxe sur les produits et services et la taxe de vente harmonisée (sauf ceux administrés par Revenu Québec), les comptes de retenues sur la paie, les comptes d'impôt sur le revenu des sociétés, les comptes de taxe d'accise et les comptes de droits d'accise, entre autres.

[NE DEMANDEZ PAS SI A5=MON DOSSIER D'ENTREPRISE]

GG1. Êtes-vous inscrit au service en ligne « Mon dossier d'entreprise »?

Oui

Non

[SI GG1=NON, ALLEZ A H1]

[DEMANDEZ SEULEMENT SI A5=MON DOSSIER D'ENTREPRISE]

GG2. Vous avez mentionné que vous avez présenté une demande de SSUC au moyen du service en ligne Mon dossier d'entreprise. Avez-vous **récemment** ouvert un compte dans Mon dossier d'entreprise de l'ARC pour demander la SSUC ou aviez-vous déjà un compte?

Oui, j'ai ouvert un compte pour faire ma demande.

Non, j'avais déjà un compte.

[SI GG1=OUI OU SI A5=MON DOSSIER D'ENTREPRISE, DEMANDEZ LA PROCHAIN]

GG3. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du service en ligne Mon dossier d'entreprise de l'ARC, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait en désaccord » et 10 signifie « tout à fait d'accord ».

[RANDOMISEZ LES ENONCES]

Il est facile d'utiliser le service en ligne Mon dossier.

Les fonctions du service en ligne Mon dossier d'entreprise répondent à vos besoins.

Vous êtes convaincu que le service en ligne Mon dossier d'entreprise est une plateforme en ligne sécurisée qui protège vos renseignements personnels.

Le processus d'inscription pour Mon dossier d'entreprise a été facile.

Satisfaction globale

H1. Par rapport à l'année dernière, donnez votre opinion globale de l'ARC en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « bien pire » et où 10 signifie « beaucoup mieux ».

[ECHELLE DE 0 A 10]

Profil de l'entreprise

Pour terminer, nous aimerions vous poser quelques questions sur vous-même et votre ménage, à des fins statistiques seulement. Nous vous assurons que vos réponses demeureront confidentielles.

I1. Dans quelle industrie ou quel secteur exploitez-vous votre entreprise? Si vous êtes actif dans plus d'un secteur, veuillez déterminer le secteur d'activité principal. AUTORISEZ UN SEUL CODE

01 – Services d'hébergement et de restauration

02 – Administratif et de soutien

03 – Agriculture, foresterie, pêche et chasse

04 – Arts, spectacles et loisirs

05 – Construction

06 – Services d'enseignement

07 – Finance et assurance

08 – Soins de santé et assistance sociale

09 – Gestion de sociétés et d'entreprises

10 – Fabrication

11 – Extraction minière, pétrolière et gazière

12 – Services professionnels, scientifiques et techniques

13 – Administration publique

14 – Services immobiliers et services de location et de location à bail

15 – Organisme de bienfaisance enregistré

16 – Commerce de détail

17 – Transport et entreposage

18 – Services publics

19 – Services de gestion des déchets et d'assainissement

20 – Commerce de gros

21 – Industrie de l'information et industrie culturelle

98 – Autre secteur : veuillez préciser votre secteur [ZONE DE TEXTE OUVERTE BOX : _____]

99 – Je préfère ne pas répondre

I2. Depuis combien de temps votre entreprise mène-t-elle ses activités?

Moins d'un an

1 à 2 ans

3 à 5 ans

6 à 10 ans

Plus de 10 ans

Je préfère ne pas répondre

Voilà qui met fin à ce sondage mené pour le compte de l'Agence du revenu du Canada. Au cours des prochains mois, le rapport sera disponible à partir de la Bibliothèque et Archives Canada. Nous vous remercions beaucoup d'avoir pris le temps d'y répondre. C'est grandement apprécié.

3. Questionnaire des intermédiaires fiscaux

[NOTE AU PROGRAMMEUR : NE PAS PROGRAMMER LES TITRES DE SECTION EN BLEU]

Cible : les personnes s'identifiant comme des comptables (répartition naturelle dans l'ensemble des régions du Canada)

n = 300 total

Introduction

Le gouvernement du Canada mène un sondage en ligne sur les sujets d'intérêt actuels pour les Canadiens, comme les récentes prestations d'aide relatives à la COVID-19. Ce sondage dure environ 15 minutes et est entièrement confidentiel. Vos réponses demeureront anonymes.

La participation à ce sondage est volontaire et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada. Les renseignements fournis seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Si vous avez des questions au sujet de ce sondage ou si vous souhaitez en vérifier la légitimité, vous pouvez consulter la page Web canada.ca/arc-por.

Profil préliminaire (démographie/firmographie)

S1. Êtes-vous... :

Un homme

Une femme

Genre mixte

Je préfère ne pas répondre

S2. Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous?

Colombie-Britannique

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Québec

Nouveau-Brunswick

Nouvelle-Écosse

Île-du-Prince-Édouard

Terre-Neuve-et-Labrador

Yukon

Territoires du Nord-Ouest

Nunavut

S3. Travaillez-vous avec des particuliers ou de petites et moyennes entreprises sur des questions fiscales? (Pour les besoins de l'étude, les petites et moyennes entreprises sont définies comme des entreprises ayant des recettes brutes annuelles de 50 millions de dollars ou moins.) *Sélectionnez une seule réponse.*

Particuliers seulement

Petites et moyennes entreprises seulement

Les deux

Ni un ni l'autre **[remerciement et fin du sondage]**

S4. Quels types de tâches fiscales votre entreprise effectue-t-elle pour le compte de ses clients qui sont de petites et moyennes entreprises? *Sélectionnez toutes les réponses applicables.* [RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES]

Comptabilité

Service de paie

Préparation de déclarations

Tenue des livres

Autre type de tâches (veuillez préciser) :

S5. Depuis combien de temps aidez-vous vos clients à traiter leurs questions d'impôt et de prestations?

Moins d'un an

De 1 à 2 ans

De 3 à 5 ans

De 6 à 10 ans

Plus de 10 ans

Demande de Subvention salariale d'urgence du Canada

Merci de vos réponses à notre sondage. Ce sondage est mené auprès des intermédiaires fiscaux pour connaître leur expérience de la préparation et de la présentation d'une demande de Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) *au nom de leurs clients* (cliquez ici pour de plus amples renseignements – renseignements d'hyperlien pour les renseignements sur la SSUC). [La SSUC est destinée aux employeurs canadiens dont l'entreprise a été touchée par la COVID-19, afin de leur permettre de réembaucher des travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la COVID-19, de les aider à éviter d'autres pertes d'emploi et de mieux les positionner pour reprendre leurs activités normales après la crise.]

Les questions que nous vous posons aideront le gouvernement du Canada à savoir quelle a été l'expérience des intermédiaires fiscaux par rapport aux services qui leur ont été offerts depuis mars cette année. Les premières questions portent sur la préparation et la présentation d'une demande SSUC et les questions suivantes concernent votre expérience par rapport à la production de déclarations. L'Agence du

revenu du Canada, ou simplement l'Agence, est l'organisme fédéral chargé [INSÉREZ LA PHRASE QUI S'APPLIQUE À LA PROVINCE EN FONCTION DE LA RÉPONSE DEMO3].

[MANITOBA, SASKATCHEWAN, ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, YUKON, TERRITOIRES DU NORD-OUEST ET NUNAVUT : du recouvrement de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS (taxe sur les produits et services), de l'administration du programme de prestations pour enfants du Canada et de l'administration des prestations d'urgence en réponse à la COVID-19]

[QUÉBEC SEULEMENT : du recouvrement de l'impôt fédéral sur le revenu, de l'administration du programme de prestations pour enfants du Canada et de l'administration des prestations d'urgence en réponse à la COVID-19]

[PROVINCES DE L'ATLANTIQUE, ONTARIO : du recouvrement de l'impôt fédéral sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH, de l'administration du programme de prestations pour enfants du Canada et de l'administration des prestations d'urgence en réponse à la COVID-19]

[PAGE DISTINCTE]

Veillez noter qu'il est reconnu que, dans certaines situations, la politique relative aux prestations d'urgence versées durant la pandémie de COVID-19 peut se révéler complexe, notamment en ce qui concerne la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) et les sociétés. Cette complexité a possiblement posé des défis pour les fiscalistes.

Le présent sondage a pour but de mettre l'accent sur les processus liés à l'aspect administratif de ces prestations, plutôt que sur la politique fiscale en tant que telle.

[DEMANDEZ À TOUS]

A1. Depuis le mois de mars, avez-vous demandé la subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) pour vos clients?

Oui

Non

[SI A1=NON, POSEZ A2. AUTREMENT, PASSEZ À B1]

A2. À votre connaissance, la plupart de vos clients ont-ils reçu leurs prestations d'urgence dans un délai :

Plus long que prévu?

Plus court que prévu?

Correspondant plus ou moins au délai prévu?

Je ne sais pas

A3. Est-ce que certains de vos clients n'ont PAS reçu leurs prestations au titre de la Subvention salariale d'urgence du Canada?

Au moins un de mes clients n'a pas reçu ses prestations

À ma connaissance, tous mes clients ont reçu leurs prestations

Je ne sais pas

[SI A3=AU MOINS UN DE MES CLIENTS N'A PAS REÇU, POSEZ A4]

A4. Connaissez-vous la ou les raisons pour lesquelles votre client n'a pas reçu son paiement de prestation?

[Question ouverte]

Je ne sais pas

A5. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux la façon dont vous avez préparé et présenté la demande de SSUC pour vos clients? Avez-vous...? *Sélectionnez toutes les réponses applicables.*

Fait la demande en ligne directement sur le site Canada.ca au moyen du service en ligne Représenter un client?

Fait la demande à l'aide de l'application Formulaires Web et d'un code d'accès?

Autre (préciser)

A6. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience du processus de demande de la SSUC. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « entièrement en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[LISEZ LES ÉNONCÉS DE FAÇON ALÉATOIRE. PROGRESSIVE]

Mon expérience m'a donné l'impression que l'Agence se soucie de ma situation unique comme un fiscaliste.

Mon expérience m'a donné l'impression que l'Agence travaille très fort pour aider les Canadiens.

Mes interactions avec l'Agence ont répondu à mes besoins.

J'estime que mes demandes ont été traitées en temps opportun.

Dans l'ensemble, les processus de demande étaient faciles à suivre.

En tant que fiscaliste, j'ai trouvé que les renseignements fournis par l'Agence sur les prestations étaient faciles à comprendre.

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10]

A7. Réfléchissez à tout le processus, à la préparation et à la présentation de demandes de SSUC pour vos clients. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité globale de ce processus? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10 – HORIZONTALE]

A8_T1. S'il y a lieu, quels sont le ou les aspects du processus de demande que vous avez trouvés difficiles? *Sélectionnez toutes les réponses applicables.*

[LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE]

L'information portait à confusion.

Les exigences changeaient constamment.

Le processus de demande était difficile.

Je n'ai pas trouvé les renseignements dont j'avais besoin.

Le temps qu'ont dû attendre mes clients pour recevoir leur prestation était trop long.

J'ai rencontré d'autres problèmes techniques à l'Agence.

J'ai eu de la difficulté à parler à un agent au téléphone.

Autre (préciser) **[POINT D'ANCRAGE]**

Aucun aspect du processus ne m'a semblé difficile **[POINT D'ANCRAGE. EXCLUSIF]**

T1. Lorsque vous avez demandé la SSUC, avez-vous utilisé la **feuille de calcul de l'Agence** sur les pages Web de l'Agence sur Canada.ca?

Oui

Non, mais j'étais au courant de la feuille de calcul

Non, je ne savais pas qu'il y avait une feuille de calcul

T2. Avez-vous **[SI T1 = OUI, INSÉREZ LE MOT : aussi]** créé ou utilisé votre propre feuille de calcul (ou celle de votre entreprise) pour calculer le montant de prestation de la SSUC de vos clients?

Oui

Non

[SI T1=OUI, POSEZ T3. AUTREMENT, PASSEZ À A10]

T3. Veuillez indiquer à quel point il était facile de comprendre la feuille de calcul de la SSUC sur les pages Web de l'Agence.

Très facile

Assez facile

Plutôt difficile

Très difficile

T4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de la fonctionnalité de la feuille de calcul de la SSUC à partir de la page Web de l'Agence.

Très satisfait

Plutôt satisfait

Plutôt insatisfait

Très insatisfait

A10. Depuis mars 2020, avez-vous visité le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca, pour chercher des renseignements sur le processus de demande des prestations d'urgence liées à la COVID-19?

Oui

Non

[SI A10 = OUI, POSEZ LA QUESTION A11, SINON PASSEZ À A13]

A11. Certaines des pages sur l'impôt et les prestations sur le site Web Canada.ca comportent la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée?

Oui

Non

Je ne m'en souviens pas.

A12. Les énoncés suivants concernent les renseignements sur la COVID-19 sur le site Web Canada.ca. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « entièrement en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[LISEZ LES ÉNONCÉS DE FAÇON ALÉATOIRE. PROGRESSIVE]

Les renseignements sur le site Web étaient à jour.

Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.

J'ai trouvé facilement les renseignements que je cherchais.

Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.

Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.

[SI LE ROBOT CONVERSATIONNEL, CHARLIE, A ÉTÉ UTILISÉ – A11 = OUI] : La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10]

A13. Depuis le mois de mars de cette année, avez-vous appelé l'Agence du revenu du Canada pour discuter avec quelqu'un en vue d'obtenir plus de renseignements sur les prestations d'urgence mises en place en raison de la COVID-19?

Oui

Oui, mais je n'ai pas réussi à parler à un agent

Non

[SI A13 = OUI, CODE 1 SEULEMENT, PASSEZ À A14, SINON ALLEZ À A17]

A14. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience lorsque vous avez appelé. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « entièrement en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[LISEZ LES ÉNONCÉS DE FAÇON ALÉATOIRE]

Mon expérience au téléphone m'a donné l'impression que l'Agence se soucie de ma situation unique comme un fiscaliste.

Selon mon expérience au téléphone, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.

Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.

On m'a fourni des renseignements exacts.

J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10]

A15. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de la qualité globale du service que vous avez reçu la dernière fois que vous avez appelé l'Agence concernant les prestations d'urgence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10 – HORIZONTALE]

A16. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence?

Oui

Non

A17. Saviez-vous que l'Agence vérifiera les demandes et qu'elle examinera l'admissibilité aux prestations d'urgence à une date ultérieure?

Oui
Non

Expérience de la production de déclarations de revenus

Les questions suivantes concernent votre expérience par rapport à la production de déclarations de revenus pour vos clients.

N'oubliez pas que ces questions sont utilisées uniquement à des fins de recherche. Vos réponses sont appréciées et elles nous aideront à améliorer l'expérience des gens lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada.

[DEMANDEZ À TOUS]

B1. Quelles déclarations de revenus avez-vous produites auprès de l'Agence pour vos clients **depuis mars 2020**? (Cochez toutes les réponses pertinentes.)

Déclarations de revenus et de prestations (T1) pour 2019 [**QUÉBEC SEULEMENT** : fédéral]

Déclarations de revenus des sociétés (T2)

Déclarations de fiducie (T3)

Déclarations de renseignements des organismes sans but lucratif (T1044)

Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)

Déclarations des sociétés de personnes (T5013)

Déclarations de la TPS/TVH

Déclarations de renseignements sur la paie

Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)

Autre (préciser) :

B2. À quel point était-il facile ou difficile de produire et de soumettre les déclarations suivantes pour vos clients depuis mars 2020?

[INSÉREZ LES ÉLÉMENTS SÉLECTIONNÉS DANS B1 – PROGRESSIVE]

Déclarations de revenus des sociétés (T2)

Déclarations de fiducie (T3)

Déclarations des organismes sans but lucratif (T1044)

Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)

Déclarations des sociétés de personnes (T5013)

Déclarations de la TPS/TVH

Déclarations de renseignements sur la paie

Déclarations de revenus pour les coopératives (sur la déclaration T2)

[CHOIX DE RÉPONSE]

- Très facile
- Assez facile
- Plutôt difficile
- Très difficile

B3. Par rapport aux années précédentes, diriez-vous que le processus de préparation et de soumission de vos déclarations a été :

[INSÉREZ LES ÉLÉMENTS SÉLECTIONNÉS DANS B1 – PROGRESSIVE]

- Déclarations de revenus des sociétés (T2)
- Déclarations des coopératives
- Déclarations de fiducie (T3)
- Déclarations des organismes sans but lucratif (T1044)
- Déclarations des organismes de bienfaisance (T3010)
- Déclarations des sociétés de personnes (T5013)
- Déclarations de la TPS/TVH
- Déclarations de renseignements sur la paie

[CHOIX DE RÉPONSE]

- Plus facile que d'habitude
- À peu près semblable
- Plus difficile que d'habitude

NOUVEAU PARAGRAPHE SUR LA SUBVENTION SALARIALE TEMPORAIRE DE 10%

Ta5. Dans le cadre du plan d'intervention économique pour répondre à la COVID-19, le gouvernement du Canada a également mis en œuvre la subvention salariale temporaire de 10 %. Il s'agit d'une mesure mise en place pour une période de trois mois qui permettra aux employeurs admissibles de réduire le montant des retenues sur la paie qui doit être versé à l'Agence du revenu du Canada.

Avez-vous travaillé sur la subvention salariale temporaire de 10 %?

- Oui
- Non, mais j'en ai entendu parler
- Non, je n'en ai jamais entendu parler avant aujourd'hui.

[Si Ta5 = OUI, POSEZ LA QUESTION T5. SINON, PASSEZ À C1].

T5. Selon vous, à quel point était-il facile d'avoir recours à la subvention salariale temporaire de 10 %?

- Très facile

Assez facile
Plutôt difficile
Très difficile
Sans objet

T6. Selon vous, dans quelle mesure cette subvention salariale temporaire de 10 % était-elle efficace pour aider les entreprises de vos clients?

Très efficace
Assez efficace
Pas très efficace
Pas du tout efficace

Autres services

[DEMANDEZ À TOUS]

C1. [C1_GEN POP] Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé, du 30 avril au 1^{er} juin, la date limite pour envoyer les déclarations de revenus pour les particuliers **[QUÉBEC SEULEMENT - AJOUTEZ : fédérale]** pour 2019, afin de donner plus de temps aux Canadiens en raison de la COVID-19?

Oui
Non

[Si B1 = Déclaration de revenus des particuliers pour 2019 (T1) ET C1 = OUI, POSEZ LA QUESTION SUIVANTE. SINON, PASSEZ À C4.]

C2. En votre opinion, quel pourcentage de vos clients, pour qui vous avez produit la déclaration de revenus (T1), a profité de ce délai supplémentaire du 1^{er} juin 2020?

<25 %
25 % à <50 %
50 % à <75 %
75 % à 100 %
Je ne sais pas

C3. À l'aide d'une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « sans importance » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure a-t-il été important pour les Canadiens que l'Agence du revenu du Canada ait prolongé la date limite pour envoyer les déclarations de revenus pour les particuliers **[QUÉBEC SEULEMENT - AJOUTEZ : fédéral]**?

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10 – HORIZONTALE]

C4. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé la date limite jusqu'au 1^{er} septembre 2020 pour payer tout solde dû sur les impôts des particuliers **[QUÉBEC SEULEMENT - AJOUTEZ : fédéral]** déclarés cette année, sans pénalité ni intérêt, pour donner aux Canadiens plus de temps en raison de la COVID-19?

Oui
Non

C5. À l'aide d'une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « sans importance » et 10 signifie « très important », dans quelle mesure est-il important pour les Canadiens que l'Agence du revenu du Canada ait prolongé la date limite des paiements d'impôt des particuliers **[QUÉBEC SEULEMENT - AJOUTEZ : fédéral]** sans avoir à payer des intérêts ou des pénalités?

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10 – HORIZONTALE]

Paragraphe T2 ou T3

[DEMANDEZ À TOUS]

C6. Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé la date limite de production des déclarations suivantes pour fournir aux entreprises canadiennes plus de temps en raison de la situation entourant la COVID-19?

Déclarations de revenus des entreprises (T2) : les entreprises qui devaient produire cette déclaration en juin, en juillet ou en août 2020 ont maintenant jusqu'au 1^{er} septembre 2020 pour le faire.

Déclarations de fiducie (T3) : les entreprises qui devaient produire cette déclaration en juin, en juillet ou en août 2020 ont maintenant jusqu'au 1^{er} septembre 2020 pour le faire. Paiements ou versements de TPS/TVH exigibles à compter du 27 mars 2020 et avant juillet 2020; les entreprises ont maintenant jusqu'au 30 juin 2020 pour les effectuer.

[CHOIX DE RÉPONSE]

Oui
Non

C7. À l'aide d'une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « pas utile » et « 10 » signifie « très utile », dans quelle mesure est-il important pour les entreprises canadiennes que l'Agence ait prolongé le délai pour produire...

[PROGRESSIVE]

Déclarations de revenus des sociétés (T2) jusqu'au 1^{er} septembre 2020
Déclarations de fiducie (T3) jusqu'au 1^{er} septembre 2020
Paiements et versements pour la TPS/TVH (sans pénalités ou intérêts) jusqu'au
30 juin 2020

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10]

Impressions générales à l'égard de l'Agence

[DEMANDEZ À TOUS]

D1. En songeant à vos interactions avec l'Agence, que ce soit en produisant des déclarations de revenus ET/OU en présentant une demande de prestations au nom de vos clients, comment évalueriez-vous le rendement global de l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « médiocre » et 10 signifie « excellent ».

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10 – HORIZONTALE]

D2. Pourquoi avez-vous accordé la cote de **[INSÉREZ LA RÉPONSE DE D1]** sur 10 pour le rendement de l'Agence?

[Zone de texte ouverte]

D3. Veuillez évaluer vos impressions générales à l'égard de l'Agence, en fonction de votre expérience professionnelle ou de ce que vous avez vu, lu ou entendu. Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « entièrement en désaccord » et 10 signifie « tout à fait d'accord ».

[LISEZ LES ÉNONCÉS DE FAÇON ALÉATOIRE. PROGRESSIVE]

L'Agence traite les contribuables avec respect.

L'Agence traite les contribuables de manière équitable.

L'Agence est efficace dans ses opérations.

L'Agence est digne de confiance pour prendre les bonnes mesures quant à l'administration de l'impôt et des prestations des Canadiens.

L'Agence travaille fort pour aider les Canadiens à régler des questions concernant leurs impôts et leurs prestations.

Les renseignements fournis par l'Agence sont faciles à comprendre.

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10. Je ne sais pas.]

Expérience avec les personnes-ressources de l'Agence

[SI APPLIQUÉ À LA SSUC EN A1, ALLEZ À F1, SINON POSEZ LA QUESTION SUIVANTE.]

E1. Depuis mars 2020, avez-vous visité la page Web des impôts sur le site Web du gouvernement du Canada, Canada.ca? Il s'agit également de la page Web de l'Agence du revenu du Canada.

Oui
Non

[SI E1=OUI, DEMANDEZ E2, SINON ALLEZ À E4]

E2. Certaines des pages sur l'impôt sur le site Web Canada.ca comportent la fonction de clavardage « Clavardez avec Charlie ». L'avez-vous utilisée?

Oui
Non
Je ne m'en souviens pas.

E3. Ci-dessous quelques énoncés concernant précisément sur les articles sur les impôts que vous avez visités, autrement appelés les pages Web de l'Agence du revenu du Canada. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « entièrement en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE. PROGRESSIVE]

Les renseignements fournis étaient faciles à comprendre.

Il était facile de trouver les renseignements que je recherchais.

Le site Web m'a fourni les renseignements dont j'avais besoin.

Les renseignements sur la page Web étaient présentés clairement.

[SI LE ROBOT CONVERSATIONNEL, CHARLIE, A ÉTÉ UTILISÉ EN E2] : La fonction de clavardage m'a aidé à trouver les renseignements dont j'avais besoin.

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : DE 0 À 10]

E4. Depuis mars de cette année, avez-vous communiqué avec l'Agence pour quelque raison que ce soit...

Par téléphone
Par la poste
Par télécopieur
Aucune de ces réponses

[SI E4=AUCUNE DE CES RÉPONSES, allez à la section F]

E5. Songez à votre plus récente communication par [INSÉREZ LA RÉPONSE DE E4, MAIS ÉTABLISSEZ L'ORDRE DE PRIORITÉ 1. PAR TÉLÉPHONE, 2. EN LIGNE SI E1=OUI, 3. PAR LA POSTE. 4. PAR TÉLÉCOPIEUR], et dites pour quelle raison vous aviez communiqué avec l'Agence? Était-ce pour...
Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

Production de déclarations de revenus

TPS/TVH

Paie

Prestations pour enfants et familles

Régimes d'épargne et de pension

Inscription du numéro d'entreprise

Accise, droits et prélèvements

Autre (préciser)

[SI E4=TÉLÉPHONE, POSEZ E6, SINON ALLEZ À F1]

E6. Voici quelques énoncés qui pourraient décrire votre expérience lorsque vous avez appelé. Pour chaque énoncé, veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « entièrement en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait d'accord ».

[LIRE DE MANIÈRE ALÉATOIRE. PROGRESSIVE]

Mon expérience au téléphone m'a donné l'impression que l'Agence se soucie de ma situation unique comme un fiscaliste.

Selon mon expérience au téléphone, j'ai eu l'impression que l'Agence travaille sans relâche pour aider les Canadiens.

Le temps d'attente pour parler à un agent était acceptable.

On m'a fourni des renseignements exacts.

J'ai été en mesure d'appeler à un moment qui me convenait.

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : ÉCHELLE DE 0 À 10]

E7. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité d'ensemble du service que vous avez reçu lors de votre plus récente interaction par téléphone avec l'Agence? Veuillez utiliser une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait satisfait ».

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : ÉCHELLE DE 0 À 10 – HORIZONTALE]

E8. Avez-vous obtenu ce dont vous aviez besoin lors de cette interaction avec l'Agence?

Oui
Non

Évaluation de l'expérience de service avec l'Agence

[DEMANDEZ À TOUS]

F1. Selon vos récentes interactions avec l'Agence, que ce soit au téléphone, en visitant les pages Web ou par un autre moyen, évalueriez-vous votre expérience de service avec l'Agence comme étant meilleure, à peu près la même ou pire que vos expériences passées?

Meilleure
À peu près semblable
Pire
Je n'ai pas communiqué avec l'Agence auparavant
Sans objet

F2. Et diriez-vous que ce niveau de service est meilleur, à peu près le même ou pire que le service d'autres organismes gouvernementaux?

Meilleure
À peu près semblable
Pire
Je n'ai pas eu d'interactions avec d'autres organismes gouvernementaux
Sans objet

Représenter un client

[DEMANDEZ À TOUS]

Nous aimerions maintenant vous poser des questions au sujet du service en ligne de l'Agence appelé « Représenter un client ». Représenter un client permet à un représentant d'accéder aux renseignements fiscaux sur un particulier et une entreprise au nom de quelqu'un d'autre.

G1. [G1_POP GÉN] Êtes-vous inscrit au service en ligne de l'Agence appelé « Représente un client »?

Oui
Non

[SI OUI, DEMANDEZ G2, SINON ALLEZ À H2]

G2. [G5_POP GÉN] Pour chacun des énoncés suivants au sujet du service en ligne de l'Agence appelé « Représente un client », veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord, en utilisant une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « entièrement en désaccord » et 10 signifie « tout à fait d'accord ».

[LISEZ LES ÉNONCÉS DE FAÇON ALÉATOIRE. PROGRESSIVE]

Il est facile d'utiliser le service en ligne « Représente un client » de l'Agence.

Les services fournis dans le service en ligne « Représenter un client » de l'Agence correspondent à vos besoins.

Vous êtes convaincu que le service en ligne « Représenter un client » de l'Agence est une plateforme en ligne sécurisée qui protège les renseignements personnels de vos clients.

Le processus d'inscription au service « Représenter un client » a été facile.

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : ÉCHELLE DE 0 À 10. Ne sait pas.]

Satisfaction globale

[DEMANDEZ À TOUS]

H1. À l'aide d'une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « bien pire » et « 10 » signifie « beaucoup mieux », comment évalueriez-vous votre OPINION GLOBALE de l'Agence par rapport à l'année dernière?

[FIN DE L'ÉTIQUETTE : ÉCHELLE DE 0 À 10 – HORIZONTALE]

Voilà ce qui met fin à notre sondage. Ce sondage a été mené au nom de l'Agence du revenu du Canada. Au cours des prochains mois, le rapport sera disponible à partir de la Bibliothèque et Archives Canada. Nous vous remercions beaucoup d'avoir pris le temps d'y répondre. C'est grandement apprécié.

4. Questionnaire de sélection

Recherche portant sur la réponse de l'Agence du revenu du Canada à la COVID-19

Population générale

Questionnaire n° _____

Group 3 - Québec

[Mecredi le 9 septembre, 17h30 ET]

Recrutez : 10 personnes par groupe

Prime : 100 \$

Plateforme : Ideation

Nom du répondant : _____

N° de téléphone du répondant : _____ (maison)

N° de téléphone du répondant : _____ (travail)

N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou

Courriel du répondant : _____ envoyé?

Source de l'échantillon (*encerclez*) :

panel aléatoire client référence

Intervieweur : _____

Date : _____

Validé : _____

Listes : _____

Quotas : _____

Bonjour, je m'appelle _____, et je vous téléphone de [NOM DU FOURNISSEUR], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Permettez-moi tout d'abord de vous assurer que nous ne cherchons pas à vous vendre quoi que ce soit. Nous organisons des groupes de discussion au nom du gouvernement du Canada afin d'examiner les expériences des Canadiens par rapport à certains des services offerts depuis mars de cette année en lien avec la pandémie de COVID-19.

Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? **[Si la personne préfère poursuivre en anglais, utilisez le questionnaire anglais et continuez, ou dites ce qui suit, puis raccrochez et faites rappeler un collègue qui pourra poursuivre la conversation en anglais]**
We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada. Nous désirons simplement connaître votre opinion, et nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de « table ronde » en ligne et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes, et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier qui que ce soit.

EXPLIQUEZ CE QUE SONT LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ huit à dix personnes qui auront été choisies au hasard tout comme vous prendront part à la discussion en ligne. La discussion ne durera pas plus de 90 minutes et aura lieu en soirée. Les participants recevront une prime de 100 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Toutefois, avant de vous inviter à y participer, nous devons poser quelques questions pour nous assurer que le groupe sera composé d'une bonne diversité de personnes. Puis-je vous poser quelques questions? Cela devrait prendre au plus cinq minutes.

Oui 1 **CONTINUEZ**

Non 2 **DEMANDEZ SI UNE AUTRE PERSONNE DU MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉE – SI NON, REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

S1) Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne), âgé(e) de 25 à 64 ans?

Oui.....1 **CONTINUEZ**

Non.....2 **REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

S2) Est-ce que vous ou un membre de votre ménage travaillez ou avez déjà travaillé : **[LISEZ LA LISTE]**

Pour une firme de recherche marketing (Oui : 1) (Non : 2)

Pour un magazine ou un journal (Oui : 1) (Non : 2)

Pour une station de radio ou une chaîne de télévision (Oui : 1) (Non : 2)

Pour une firme de relations publiques (Oui : 1) (Non : 2)

Pour le gouvernement fédéral ou provincial (Oui : 1) (Non : 2)

Pour une agence de publicité ou de graphisme (Oui : 1) (Non : 2)

Pour une entreprise de préparation de déclarations de revenus (Oui : 1) (Non : 2)

En comptabilité (Oui : 1) (Non : 2)

SI LA RÉPONSE EST « OUI » À L'UNE DE CES OPTIONS, REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL

S3) Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion de consommateurs, été convoqué à une entrevue ou répondu à un sondage pour lequel ou laquelle vous avez été recruté(e) à l'avance et vous avez reçu une somme d'argent?

Oui..... 1 **MAX 4 PAR GROUPE**
Non..... 2 **PASSEZ À LA Q1**

S4) Il y a combien de temps de cela? _____

AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS : METTEZ FIN À L'APPEL

S5) À combien de groupes de discussion de consommateurs avez-vous participé au cours des cinq dernières années? _____

PLUS DE QUATRE GROUPES DE DISCUSSION : METTEZ FIN À L'APPEL

POSEZ TOUTES LES QUESTIONS SUIVANTES

Q1) Pour chacun des énoncés suivants, veuillez m'indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord en utilisant une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes fortement en désaccord et 10 signifie que vous êtes fortement d'accord.

a) L'Agence du revenu du Canada découvrirait les revenus touchés en argent comptant qui ne sont pas inclus dans une déclaration de revenus.

De 6 à 10 sur l'échelle = Élevé

De 0 à 5 sur l'échelle = Bas

b) La plupart des gens déclarent honnêtement tous leurs revenus sur ses déclarations d'impôts.

De 6 à 10 sur l'échelle = Élevé

De 0 à 5 sur l'échelle = Bas

c) Compte tenu des services que nous recevons du gouvernement fédéral, le public paie trop d'impôt fédéral sur le revenu.

De 6 à 10 sur l'échelle = Bas

De 0 à 5 sur l'échelle = Élevé

NOTE À L'INTERVIEWEUR :

Critères d'admissibilité des répondants :

Recrutez un minimum de 2, maximum de 5 avec un score de BAS à au moins deux des trois questions Q1a-c

Recrutez un minimum de 2, maximum de 5 avec un score de **ÉLEVÉ** à au moins deux des trois questions Q1a-c

Q2) Pouvez-vous m'indiquer à quel groupe d'âge vous appartenez? Avez-vous...?

- Moins de 24 ans 1 **REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**
- De 20 à 24 ans..... 2
- De 25 à 34 ans..... 3
- De 35 à 44 ans..... 4
- De 45 à 54 ans..... 5
- De 55 à 64 ans..... 6
- Refuse de répondre 8 **REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

RECRUTEZ UNE BONNE VARIÉTÉ DE PARTICIPANTS DANS CHAQUE : 20 à 24, 25 à 34, 35 à 44, 45 à 54, 55 à 64 ans

Q3) Votre statut d'emploi a-t-il été touché par la COVID-19 en mars 2020?

- Oui..... 1
- Non..... 2 **PASSEZ À Q5**
- Refuse de répondre 8 **REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**

Q4) Quelle était votre situation d'emploi avant la COVID-19 en mars 2020?

- Travailleur(euse) à temps plein 1
- Travailleur(euse) à temps partiel..... 2
- Travailleur(euse) autonome 3
- Retraité(e) 4 **MAX 2 PAR GROUPE**
- J'étais sans emploi..... 5 **MAX 2 PAR GROUPE**
- Étudiant(e) 6 **MAX 2 PAR GROUPE**
- Autre 7
- NSP/REFUSE DE RÉPONDRE 99

Q5) Quelle est votre situation d'emploi actuelle?

- Travailleur(euse) à temps plein 1
- Travailleur(euse) à temps partiel..... 2
- Travailleur(euse) autonome 3
- Retraité(e) 4 **MAX 2 PAR GROUPE**
- Sans emploi 5
- Étudiant(e) 6 **MAX 2 PAR GROUPE, PASSEZ À Q7**
- Autre 7 **PASSEZ À Q7**
- NSP/REFUSE DE RÉPONDRE 99

Q6) Dans quel secteur d'activité (**SI LE RÉPONDANT A UN EMPLOI** : travaillez-vous) (**SI LE RÉPONDANT EST À LA RETRAITE** : travailliez-vous avant votre retraite) (**SI LE RÉPONDANT EST SANS EMPLOI** : avez-vous travaillé le plus récemment)? SAUTEZ CETTE QUESTION POUR LES ÉTUDIANTS ET AUTRES.

RECRUTEZ UNE BONNE VARIÉTÉ DE PARTICIPANTS PARMIS LES RÉPONDANTS QUI ONT ACTUELLEMENT UN EMPLOI

Agriculture, foresterie, pêche et chasse	1
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	2
Construction	3
Fabrication	4
Commerce de gros	5
Commerce de détail	6
Transport et entreposage	7
Industrie de l'information et industrie culturelle	8
Finance et assurances	9
Services immobiliers et services de location et de location à bail	10
Services professionnels, scientifiques et techniques	11
Gestion de sociétés et d'entreprises	12
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	13
Services d'enseignement	14
Services publics	15
Soins de santé et assistance sociale	16
Arts, spectacles et loisirs	17
Hébergement et services de restauration	18
Administrations publiques	19
Autres services (Veuillez préciser) _____	20

Q7) Depuis mars dernier, avez-vous demandé l'une des prestations d'urgence suivantes mises en place par le gouvernement fédéral en réponse à la COVID-19? *Veuillez sélectionner tout ce qui s'applique.*

Prestation canadienne d'urgence, aussi appelée PCU.....1 – **POSER Q8**

Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants, aussi appelée PCUE.....2 - **PASSEZ À Q9**

Subvention salariale d'urgence du Canada, aussi appelée SSUC.....3 **MAX 2 PAR GROUPE ; PASSEZ À Q9**

Aucune de ces réponses

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL

AU BESOIN :

PCU : La Prestation canadienne d'urgence (PCU) offre un soutien financier aux employés et aux travailleurs indépendants directement touchés par la COVID-19. Si vous êtes admissible à cette prestation, vous pouvez recevoir 2 000 \$ sur une période de quatre semaines, donc 500 \$ par semaine.

PCUE : La Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) est offerte aux étudiants de niveau postsecondaire, ainsi qu'aux diplômés et futurs diplômés d'établissements secondaires et postsecondaires, qui ne sont pas en mesure de trouver du travail en raison de la COVID-19. Pour recevoir cette prestation, un étudiant ne doit pas être admissible à la Prestation canadienne d'urgence ni à l'assurance-emploi.

SSUC : La Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) est destinée aux employeurs canadiens dont l'entreprise a été touchée par la COVID-19. Elle leur permet de réembaucher des travailleurs mis à pied en raison de la COVID-19, d'éviter d'autres mises à pied et de mieux les positionner pour reprendre leurs activités normales après la crise.

POSER A CEUX QUI ONT DEMANDER PCU A Q7

Q8) Avez-vous présenté une demande de PCU par l'intermédiaire de l'Agence du revenu du Canada ou avez-vous reçu la PCU après avoir fait une demande d'assurance-emploi?

Agence du revenu du Canada.....1

Assurance-emploi/Service Canada/Emploi et Développement social Canada (EDSC)

.....2

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL

Les deux.....3

MAX 2 PAR GROUPE

Je ne sais pas99

REMERCIEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL

POSER A TOUS

Q9) Recevez-vous actuellement ou avez-vous reçu des paiements pour le(s) prestation(s) d'urgence que vous avez demandées?

Oui.....1

Non.....2

MAX 2 PAR GROUPE

Q10) Laquelle des méthodes suivantes décrit le mieux comment vous avez demandé la prestation d'urgence?

J'ai téléphoné à l'Agence du revenu du Canada pour faire une demande par l'intermédiaire du système automatisé.....1

J'ai téléphoné à l'Agence du revenu du Canada et fait la demande avec l'aide d'un agent.....2

Q15) Y compris vous-même, combien de personnes de plus de 18 ans composent votre ménage?

- Une..... 1 **POSEZ 6A**
 Plus d'une..... 2 **PASSEZ À 6B**

Q16) En 2019, le revenu de votre ménage a-t-il été : **RECRUTEZ UNE BONNE VARIÉTÉ DE PARTICIPANTS DANS CHAQUE GROUPE**

- Inférieur à 20 000 \$..... 1
 De 20 000 \$ à 34 999 \$ 2
 De 35 000 \$ à 44 999 \$ 3
 De 45 000 \$ à 59 999 \$ 4
 De 60 000 \$ à 74 999 \$ 5
 [SI Q5b=2] De 75 000 \$ à 99 999 \$..... 6
 Plus de 100 000 \$..... 7

Q17) Pourriez-vous m'indiquer quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

RECRUTEZ UNE BONNE VARIÉTÉ DE PARTICIPANTS DANS CHAQUE GROUPE

- Études secondaires non terminées1
 Études secondaires terminées2
 Études collégiales ou universitaires non terminées3
 Études collégiales ou universitaires terminées4
 REFUSE DE RÉPONDRE/NSP8

Q18) **NE DEMANDEZ PAS – NOTEZ LE SEXE**

- Homme 1
 Femme 2

ASSUREZ-VOUS D'AVOIR UNE RÉPARTITION 50-50 DANS CHAQUE GROUPE

INVITATION

Q19) Excellent, vous êtes admissible pour participer à l'un de nos groupes de discussion. Seriez-vous disponible pour participer à un groupe de discussion en ligne le [DATE, À HEURE]? La séance durera environ 90 minutes.

- Oui 1 **CONTINUEZ**
 Non 2 **REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL**
 NSP (ne lisez pas) 3 **FIXEZ UN RENDEZ-VOUS POUR LE RAPPEL**

Q20) Nous demandons aux participants des groupes de discussion d'exprimer leurs opinions et leurs réflexions. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'exprimer votre opinion **en français**? Êtes-vous...? [LISEZ LA LISTE]

- | | | |
|-----------------------------|---|--|
| Très à l'aise..... | 1 | MINIMUM 5 PAR GROUPE |
| Plutôt à l'aise..... | 2 | |
| À l'aise..... | 3 | |
| Pas tellement à l'aise..... | 4 | REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL |
| Très mal à l'aise..... | 5 | REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL |

Q21) Parfois, on demande aux participants de lire un texte, d'examiner des images ou d'écrire des choses pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas participer?

- | | | |
|------------------|---|--|
| Oui..... | 1 | REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL |
| Non..... | 2 | CONTINUEZ |
| Ne sait pas..... | 3 | REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL |

- **METTEZ FIN À L'APPEL SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON POUR LAQUELLE IL EST INCAPABLE DE COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU DE PARTICIPER À LA DISCUSSION D'UNE QUELCONQUE FAÇON, COMME UN PROBLÈME DE VUE OU D'OUÏE, OU UN PROBLÈME DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL.**

METTEZ ÉGALEMENT FIN À L'APPEL SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LA CAPACITÉ DU PARTICIPANT À SE FAIRE COMPRENDRE DANS LA LANGUE UTILISÉE PENDANT LA SÉANCE.

Q22) Comme je l'ai mentionné plus tôt, le groupe de discussion aura lieu en soirée le [Jour Date Mois à Heure] et durera environ **90 minutes**. Les participants recevront une prime de **100 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Accepteriez-vous d'y participer?

- | | | |
|----------|---|--|
| Oui..... | 1 | CONTINUEZ |
| Non..... | 2 | REMERCEZ LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL |

Group 3 - Québec

[mercredi le 9 septembre, 17h30 ET]

QUESTIONS RELATIVES À LA CONFIDENTIALITÉ

J'aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir mener notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n'hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire) des participants au modérateur. Votre information ne sera pas transmise au ministère du gouvernement du Canada qui organise cette recherche. Acceptez-vous que nous lui transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

Oui..... 1 **PASSEZ À P2**
Non..... 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

Nous devons donner votre nom et votre profil au modérateur du groupe de discussion, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent prendre part à la séance. Le modérateur a besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil au modérateur du groupe de discussion?

Oui..... 1 **PASSEZ À P2**
Non..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

P2) Il y aura un enregistrement audiovisuel de la séance en ligne, et celui-ci servira uniquement aux fins de recherche. Les enregistrements seront uniquement utilisés par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche.

Acceptez-vous qu'un enregistrement audio de la séance soit effectué uniquement aux fins de recherche?

Oui..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À P3**
Non..... 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

Dans le cadre de la recherche, nous devons faire un enregistrement audiovisuel de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

P3) Des employés du gouvernement du Canada pourraient écouter la session à distance par l'intermédiaire d'un site Web sécurisé. Ils ne prendront aucune part à la discussion, et ils ne connaîtront pas votre nom au complet.

Acceptez-vous d'être observé par des employés du gouvernement du Canada?

Oui..... 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION**
Non..... 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

- **Invitation** :

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure de participer, veuillez nous en aviser afin que nous puissions vous remplacer. Ne désignez pas une autre personne pour y assister à votre place. Vous pouvez nous joindre au **[numéro]**. Demandez à parler à **[nom]**. Quelqu'un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour vous faire un rappel.

Afin que nous puissions communiquer avec vous pour vous faire un rappel ou pour vous informer d'un changement, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LISEZ LES COORDONNÉES QUE NOUS AVONS ET MODIFIEZ AU BESOIN.]**

Prénom _____

Nom de famille _____

Courriel _____

N° de téléphone le jour _____

N° de téléphone le soir _____

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels et qu'ils serviront uniquement à communiquer avec lui pour confirmer sa participation et l'informer de tout changement concernant le groupe de discussion. S'il refuse toujours de les fournir, REMERCIEZ-LE ET METTEZ FIN À L'APPEL.

5. Guide du modérateur

Guide du modérateur – Réponse en lien à la COVID-19 – Aout 2020

Introduction (5 minutes)

- Remerciez les participants pour leur participation.
- Informez-les de la durée de la séance : 90 minutes.
- Soulignez le fait que la discussion est enregistrée, qu'il y a des observateurs du gouvernement du Canada qui écoutent et qu'ils n'ont aucun renseignement personnel à leur sujet. Ils sont là pour observer le modérateur et pour mieux faire comprendre les sujets discutés. La participation des participants à la séance n'a pas d'incidence sur leur relation avec le gouvernement du Canada.
- Insistez sur le fait que les résultats sont entièrement confidentiels et qu'ils seront compilés. Leur participation à la séance est anonyme et volontaire.
- Expliquez le rôle du modérateur : poser des questions, respecter le temps alloué, s'assurer que tous participent et faire preuve d'objectivité.
- Rassurez les participants que le modérateur n'a pas de parti pris ni de connaissance particulière des sujets qui feront l'objet de la discussion.
- Expliquez le rôle des participants : ils ne sont pas des experts; ils n'ont pas à être tous d'accord; ils peuvent exprimer leurs opinions ouvertement et honnêtement, et il n'y a pas de mauvaises réponses.
- Demandez-leur d'activer la fonction Sourdis pendant la séance à moins de parler.
- Invitez les participants à se présenter, en ne donnant que leur prénom (PENDANT LA PREMIÈRE QUESTION).

Impressions envers l'ARC (25 minutes)

QUESTION ÉCRITE 1 :

Aujourd'hui, nous parlerons de vos expériences avec quelques prestations d'urgence du gouvernement du Canada qui ont été récemment mises en place pendant la pandémie de COVID-19.

Mais, pour commencer, nous aimerions discuter un peu de l'Agence du revenu du Canada ou l'ARC. Selon vos connaissances, quelles sont les activités de l'ARC?

QUESTION ÉCRITE 2 :

MONTRER À L'ÉCRAN APRÈS AVOIR ENTENDU DES RÉPONSES SANS AIDE :

L'Agence du revenu du Canada est l'agence du gouvernement fédéral qui est responsable, par exemple, de la perception de l'impôt sur le revenu, de l'administration de la TPS/TVH (taxe sur les produits et services/taxe harmonisée) et du programme d'allocation canadienne pour enfants.

- Dans l'ensemble, quelles sont vos impressions à l'égard du régime fiscal du Canada?
- Quelles sont vos impressions à l'égard de l'ARC, c'est-à-dire l'agence chargée de l'administration du régime fiscal? Veuillez noter que les niveaux d'imposition et ce qui est imposable ne font pas partie du mandat de l'ARC, mais elle est plutôt l'agence chargée d'administrer le régime fiscal.

QUESTION ÉCRITE 3 :

- Qu'est-ce que l'ARC fait bien?
- Qu'est-ce que l'ARC peut améliorer?
- Avez-vous le sentiment que l'ARC améliore certaines choses depuis les dernières années?

Demandes de prestations d'urgence (30 minutes)

QUESTION ÉCRITE 4 :

Vous avez tous une chose en commun dans ce groupe: vous avez tous demandé l'une des prestations d'urgence offertes en réponse à la COVID-19. Il y a la prestation canadienne d'urgence (aussi appelée PCU), la prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) et la subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC).

Comme nous le savons tous, des millions de Canadiens ont été touchés financièrement par la COVID-19. Vous n'avez pas à partager votre réponse si vous n'êtes pas à l'aise, mais, de manière générale, comment la COVID-19 a-t-elle touché votre emploi ou les finances de votre ménage?

Question téléphonique pour obtenir plus de précision :

- En d'autres termes, par exemple si vous travailliez, avez-vous été soudainement mis à pied? Cherchiez-vous du travail et vous n'en avez pas trouvé? Vos heures de travail ont-elles été réduites? Avez-vous choisi d'arrêter de travailler pour des raisons liées à la santé, à la sécurité ou à vos obligations familiales?

QUESTION ÉCRITE 5 : MONTRER À L'ÉCRAN

PCU : La prestation canadienne d'urgence (PCU) offre un soutien financier aux employés et aux travailleurs indépendants directement touchés par la COVID-19. Si vous êtes admissible à cette prestation, vous pouvez recevoir 2 000 \$ sur une période de quatre semaines, ou 500 \$ par semaine.

PCUE : La prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE) est offerte aux étudiants de niveau postsecondaire, ainsi qu'aux diplômés et futurs diplômés d'études secondaires et postsecondaires, qui ne trouvent pas de travail en raison de la COVID-19. Pour recevoir cette prestation, un étudiant ne doit pas être admissible à la PCU ou à l'assurance-emploi.

SSUC : La subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) est destinée aux employeurs canadiens dont l'entreprise a été touchée par la COVID-19. Elle leur permet de réembaucher des travailleurs mis à pied en raison de la

COVID-19, d'éviter d'autres mises à pied et de mieux les positionner pour reprendre leurs activités normales après la crise.

- Laquelle de ces 3 prestations d'urgence avez-vous demandée?
- Quand en avez-vous fait la demande? Est-ce que vous l'avez faite au moment où elle a été disponible? Ou, si vous avez fait une demande plus tard, est-ce en raison d'un changement à votre emploi?
- Où avez-vous entendu parler de la prestation d'urgence que vous avez demandée?
- Avez-vous déjà commencé à recevoir des paiements?

Question téléphonique pour obtenir plus de précision :

- Si des participants répondent « non » à la dernière question, demandez-leur s'ils veulent vous donner la raison.
 - Ils n'étaient pas admissibles. Ils n'ont pas fini de remplir la demande. Ils ont fait une demande, mais ils n'ont pas encore reçu de paiement.
 - Ont-ils reçu le premier paiement dans un délai raisonnable?

QUESTION ÉCRITE 6 :

- Comment avez-vous d'abord obtenu les renseignements dont vous aviez besoin pour faire votre demande?

Question téléphonique pour obtenir plus de précision :

- Sur le Web : demandez où et comment ils ont fait leur recherche.
- Au téléphone : demandez où ils ont appelé et s'ils ont obtenu les renseignements dont ils avaient besoin.
 - Est-ce que les personnes qui ont téléphoné pour obtenir des renseignements avaient déjà appelé l'ARC dans le passé pour une raison quelconque? Si oui, leur expérience téléphonique a-t-elle été différente?
- D'un ami ou d'un membre de la famille : demandez pourquoi ils se sont informés auprès de cette personne en particulier (personne expérimentée, personne de confiance).

QUESTION ÉCRITE 7 :

- Comment avez-vous demandé la ou les prestations? [QUESTION FERMÉE]
 - téléphone au moyen du système téléphonique automatisé
 - téléphone directement avec un agent de l'ARC
 - en ligne

Question téléphonique pour obtenir plus de précision :

- Posez la question pour chaque méthode de demande [RÉPÉTER POUR LES 3 OPTIONS DE LA QUESTION 7] :
 - Comment avez-vous trouvé l'expérience?
 - Avez-vous tous les renseignements dont vous aviez besoin pour faire votre demande ou avez-vous fait une demande plus d'une fois?
 - Avez-vous eu des difficultés?
 - Quelles étaient ces difficultés?
 - Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment pour vous faciliter la tâche?

- Pour ceux qui ont fait leur demande en ligne :
 - Avez-vous fait votre demande en utilisant le portail Mon dossier de l'ARC? Ou Mon dossier d'entreprise si vous avez fait une demande de SSUC?
 - [Posez la question pour chaque option] Étiez-vous déjà inscrit à ce portail ou vous y êtes-vous inscrit pour demander les prestations d'urgence?
 - Que pensez-vous du processus de demande?

QUESTION ÉCRITE 8 :

- Saviez-vous que l'ARC vérifiera les demandes et examinera l'admissibilité aux prestations d'urgence à une date ultérieure?
 - Pour ceux qui le savent, où l'avez-vous appris?
 - Que pensez-vous de cette approche?

Question téléphonique pour obtenir plus de précision :

- (Posez la question au besoin : Que pensez-vous du fait que la priorité a été accordée au traitement rapide des demandes de prestations d'urgence aux Canadiens et non à un processus plus rigoureux de vérification de l'admissibilité?)

QUESTION ÉCRITE 9 :

- Saviez-vous que la PCU et la PCUE sont des prestations imposables, c'est-à-dire que vous devrez peut-être payer de l'impôt sur ce revenu?
 - Pour ceux qui le savent, où l'avez-vous appris?
 - Quelle est votre réaction à des prestations imposables?

Comportement actuel (15 minutes)

QUESTION ÉCRITE 10 :

Prenons maintenant quelques minutes pour discuter de la production des déclarations de revenus. J'aimerais en savoir un peu plus au sujet du processus que vous suivez chaque année lorsque vous faites votre déclaration de revenus.

- En ce qui concerne votre déclaration de revenus personnelle, la remplissez-vous vous-même ou demandez-vous à quelqu'un d'autre de la remplir pour vous? Si quelqu'un la remplit pour vous, de qui s'agit-il? Pourquoi demandez-vous à quelqu'un d'autre de le faire pour vous?
- Trouvez-vous le processus plus facile ou plus difficile ces dernières années? Pourquoi?

QUESTION ÉCRITE 11 :

- Saviez-vous que l'Agence du revenu du Canada a prolongé, du 30 avril au 1^{er} juin, la date limite de production des déclarations de revenus de 2019, pour donner plus de temps aux Canadiens en raison de la COVID-19? QUESTION FERMÉE OUI/NON.

- Pour ceux d'entre vous qui ont produit leur déclaration, qui l'ont fait dans le délai de production initial et qui l'ont fait dans le délai prolongé?

Question téléphonique pour avoir plus de précision :

- (Remarque: Les participants n'ont pas tous nécessairement encore produit leur déclaration de 2019, donc ils ne doivent pas avoir l'impression qu'il y a une attente à produire leur déclaration.)
- Pour chaque répondant qui a produit sa déclaration, demandez pour quelles raisons ou circonstances ils ont produit leur déclaration à ce moment particulier

QUESTION ÉCRITE 12 :

- Y a-t-il eu des circonstances provoquées par la COVID-19 qui ont rendu plus difficile pour vous de produire (ou de ne pas produire) votre déclaration?
- Pensez-vous que ce délai de production prolongé était important pour les Canadiens en général? Quelle est la raison de votre réponse?

QUESTION ÉCRITE 13 :

- Bien que la date limite de production ait été prolongée jusqu'au 1^{er} juin, la date limite de paiement des impôts dus a été prolongée jusqu'à la fin septembre sans que les intérêts et les pénalités s'accumulent.
 - Étiez-vous au courant de cette prolongation du délai de paiement?
 - À quel point pensez-vous que cette prolongation pourrait être importante pour les Canadiens?

QUESTION ÉCRITE 14 :

- En pensant aux changements que de nombreux Canadiens ont dû faire dans leur milieu de travail en raison de la COVID-19, est-ce que quelqu'un a pensé aux employés de l'ARC qui travaillent au traitement des demandes de prestations ou des déclarations de revenus à partir de leur domicile pour effectuer ces tâches?
 - Que pensez-vous du fait qu'ils travaillent à domicile?

Question téléphonique pour avoir plus de précision :

- Cherchez à avoir plus de précision sur la notion de confiance, de sécurité.

QUESTION ÉCRITE 15 :

- De nombreux employés des centres d'appels de l'ARC travaillent à partir de leur domicile et votre appel pourrait leur être acheminé sur un téléphone cellulaire plutôt que sur une ligne fixe.

- Êtes-vous à l'aise de donner vos renseignements fiscaux personnels à un agent qui utilise un téléphone cellulaire?
- Cela vous inquiète-t-il?

Question téléphonique pour avoir plus de précision :

- Cherchez à avoir plus de précision sur la notion de confiance, de sécurité.

Opinions générales (10 minutes)

QUESTION ÉCRITE 16 :

Je voudrais prendre les dernières minutes pour parler de votre opinion générale sur l'ARC après l'administration des prestations d'urgence offertes en réponse à la COVID-19.

- Diriez-vous que votre opinion sur l'ARC a changé avec votre expérience de demande de prestations d'urgence?
 - Quelle était votre opinion sur l'ARC avant?
 - Et maintenant, si votre opinion a changé, comment voyez-vous l'ARC différemment?
 - Sinon, pourquoi votre opinion est-elle inchangée?
 - À quoi vous attendez-vous à l'avenir en ce qui concerne le service que vous recevrez de l'ARC?

Question téléphonique pour avoir plus de précision :

- Pensez-vous que cela a été une expérience unique dans une crise nationale et que les choses vont revenir à ce qu'elles étaient?
- Pensez-vous que le service a changé et sera différent à l'avenir?

QUESTION ÉCRITE 17 :

- Avant la COVID-19, l'ARC commençait une initiative pour que les gens se sentent comme des clients appréciés et non comme de simples numéros. L'ARC s'est engagée à adopter une nouvelle vision: être au service des gens d'abord, serviable, juste et digne de confiance.
 - Que voudriez-vous personnellement voir de l'ARC pour qu'elle vous fasse sentir de cette façon?
 - Y a-t-il quelque chose que vous avez vu dans le processus des prestations d'urgence offertes en réponse à la COVID-19 qui, à votre avis, serait avantageux dans vos interactions futures avec l'ARC?

Conclusion (5 minutes)

Nous avons abordé de nombreux sujets aujourd'hui et j'apprécie réellement le temps et l'énergie que vous avez consacrés pour vous joindre à la séance et partager votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.

QUESTION ÉCRITE 18 :

- En conclusion, j'aimerais vous demander si vous avez d'autres commentaires à formuler à l'Agence du revenu du Canada.

Conclusion téléphonique :

- Détails des honoraires (Ipsos) – ILS VOUS SERONT ENVOYÉS PAR L'ENTREPRISE QUI VOUS A RECRUTÉ POUR CETTE ÉTUDE.
- Merci beaucoup et passez une très belle soirée!