



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Étude de faisabilité sur la facturation électronique de la taxe de vente – Recherche qualitative

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro de contrat : 46637-227534/001-CY

Valeur du contrat : 68 921,98 \$ (y compris la TVH)

Date d'attribution : 22 mars 2021

Date de livraison : juin 2021

Numéro d'inscription : POR 138-20

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence à l'adresse suivante : cra-arc.media@cra-arc.gc.ca.

This report is also available in English.

Canada 

Étude de faisabilité sur la facturation électronique de la taxe de vente – Recherche qualitative

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada, par Sage Research Corporation

Mai 2021

L'Agence du revenu du Canada a demandé à Sage Research Corporation de mener, auprès de petites et moyennes entreprises, une étude de recherche qualitative sur l'opinion publique concernant la facturation électronique. L'Agence utilisera cette recherche pour orienter l'évaluation de la faisabilité de l'adoption d'une mesure politique de facturation électronique aux fins de mise en œuvre de la facturation électronique normalisée au sein des marchés canadiens.

Dix séances de discussion en ligne ont eu lieu entre le 22 avril et le 5 mai 2021. On comptait deux groupes dans chacune des régions suivantes : Est, Québec, Ontario, Prairies et Colombie-Britannique. On a mené cinq séances de discussion auprès de petites entreprises et cinq autres auprès de moyennes entreprises.

Autorisation de reproduction

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

Numéro de catalogue : Rv4-152/2-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-40341-0

Publication connexe (numéro d'inscription : POR 138-20)

Numéro de catalogue : Rv4-152/1-2021F-PDF (rapport définitif, français)

ISBN : 978-0-660-40340-3

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

Cette publication est aussi disponible en français sous le titre : Sales Tax E-invoicing Feasibility Study – Qualitative Research

Résumé

La Direction générale des programmes d'observation de l'Agence du revenu du Canada a lancé une initiative pluriannuelle afin d'examiner la faisabilité de l'adoption de normes et de technologies de facturation électronique qui s'intègrent à notre régime fiscal. La facturation électronique fait référence à l'échange et au traitement automatisés des données liées aux factures entre les fournisseurs et les acheteurs dans un format électronique structuré. Elle englobe la transmission de données par le fournisseur, d'une manière pouvant être intégrée au système des comptes créditeurs de l'acheteur sans que l'administrateur des comptes créditeurs de l'acheteur ait à saisir de données. La facturation électronique est considérée comme faisant partie intégrante d'une gestion efficace de la chaîne d'approvisionnement financière, optimisant le processus de bout en bout des transactions interentreprises et entreprises-gouvernement reliant les processus d'entreprise internes aux systèmes de paiement.

L'objectif de l'initiative de facturation électronique de l'Agence est d'évaluer la façon dont la facturation électronique peut profiter aux entreprises grâce à des gains d'efficacité, ainsi que d'améliorer l'observation liée à la taxe de vente, de décourager la participation à l'économie clandestine et d'améliorer l'expérience des contribuables. Il s'agit de faire progresser la réflexion sur la façon dont l'Agence peut changer le point de mire de son approche en matière d'observation afin d'intégrer l'utilisation de données en temps réel ou en temps quasi réel provenant d'opérations commerciales au moyen de technologies modernes, au lieu de se fonder sur les déclarations de revenus remplies par les contribuables et des stratégies post-production.

Les objectifs de cette recherche étaient les suivants :

- Mieux comprendre les pratiques de facturation actuelles chez les petites et moyennes entreprises (PME), notamment l'envoi, la réception et l'archivage des factures, ainsi que l'établissement de rapports sur les factures.
- Évaluer la compréhension et les connaissances de la facturation électronique.
- Fournir un aperçu des défis et des avantages perçus de la technologie et des normes de facturation électronique.
- Évaluer le niveau d'intérêt des PME à l'égard de l'adoption de la facturation électronique.
- Contribuer à trouver des façons d'aider les entreprises à adopter la facturation électronique.

Les résultats de la recherche orienteront l'évaluation de la faisabilité de l'adoption d'une mesure politique de facturation électronique aux fins de mise en œuvre de la facturation électronique normalisée au sein des marchés canadiens et fourniront des renseignements sur ce qui suit :

- Évaluation de la faisabilité, cas de concept, modèle recommandé et cadre d'interopérabilité
- Plan de mobilisation des intervenants, ainsi que prise en compte des difficultés liées à cette technologie pour les PME et des avantages

Dix séances de discussion en ligne d'une durée de deux heures ont eu lieu entre le 22 avril et le 5 mai 2021. On comptait deux groupes dans chacune des régions suivantes : Est, Québec, Ontario, Prairies et Colombie-Britannique. Le groupe cible était composé de petites entreprises (moins de 10 employés) et de moyennes entreprises (de 10 à 249 employés). Pour être admissible, l'entreprise

devait envoyer au moins 20 factures par année ou en recevoir au moins 20 par année. Chaque groupe était constitué de 4 à 7 participants, pour un total de 59 participants. Les participants ont reçu une rétribution de 175 \$.

Cette recherche était de type qualitatif et non de type quantitatif. Par conséquent, les résultats reflètent l'opinion des participants concernant les sujets étudiés. Toutefois, ils ne peuvent pas être généralisés statistiquement pour représenter l'ensemble de la population. Néanmoins, la recherche qualitative permet d'obtenir des réponses riches et approfondies qu'il n'est pas possible d'obtenir au moyen d'autres méthodes de recherche. L'aperçu et l'orientation fournis par la recherche qualitative en font un outil approprié pour examiner les connaissances et les opinions des participants en ce qui concerne la facturation électronique.

Principales constatations

Création, envoi et réception de factures

Aucun des participants n'utilisait la facturation électronique dans le sens qui lui était donné dans cette recherche (c.-à-d. échange de données informatisé entre le système de comptabilité d'un acheteur et le système de comptabilité d'un vendeur).

Le nombre de factures envoyées et reçues variait grandement d'un participant à l'autre. Les nombres de factures envoyées et reçues avaient tendance à être beaucoup moins élevés chez les participants du groupe des petites entreprises que chez les participants du groupe des moyennes entreprises, même s'il y avait un certain chevauchement dans les gammes.

L'utilisation du courriel pour l'envoi et la réception des factures était généralisée et importante. Très souvent, la facture est ajoutée au courriel en tant que pièce jointe, mais elle peut également se présenter sous la forme d'un lien qui fournit également au destinataire une option de paiement.

Les factures envoyées par la poste sont relativement rares, et aucun des participants n'envoie ou ne reçoit la majorité des factures par la poste. Cela laisse entendre que les communications au sujet de la facturation électronique devraient miser davantage sur les comparaisons avec l'envoi de factures par courriel qu'avec l'envoi de factures par la poste.

Une facture papier peut accompagner la livraison de biens, mais ce n'est pas toujours le cas. Parfois, seul un bordereau de suivi accompagne la livraison, et la facture est envoyée séparément par courriel. Des factures ou des reçus papier peuvent également être produits pour des biens achetés auprès de détaillants locaux.

On a relevé deux mécanismes utilisés par certains participants pour l'entrée directe des données de facturation dans le système de comptabilité d'un acheteur : 1) certains participants avaient comme clients de grandes entreprises qui exigeaient que les factures soient entrées dans un portail en ligne, et un participant semblait recevoir les factures au moyen d'un portail; 2) plusieurs participants faisaient appel à un tiers pour numériser les factures et transmettre les données à leur système de comptabilité.

L'étape la plus longue de l'envoi d'une facture est la compilation des données qui déterminent le montant et le contenu de la facture. L'étape la plus longue du traitement d'une facture entrante est la vérification et l'approbation de la facture, même si le temps requis peut varier considérablement,

allant de quelques minutes à beaucoup plus. Le temps nécessaire pour entrer manuellement les données de facturation était habituellement exprimé en « minutes ».

Réaction globale à la facturation électronique

Presque aucun des participants n'était au courant de la facturation électronique dans le sens prévu dans le cadre de ce projet. Lorsqu'on leur a demandé s'ils pensaient qu'ils utilisaient la « facturation électronique », ils ont presque tous répondu que c'était le cas, en raison de leur utilisation importante du courriel aux fins de facturation. Cela indique que du point de vue des communications, le terme « facturation électronique » est très susceptible d'être interprété comme désignant une réalité bien différente de celle prévue dans le cadre de ce projet.

Afin d'obtenir des réactions éclairées à l'égard de la facturation électronique, on a offert aux participants une présentation sur ce en quoi consiste la facturation électronique, son fonctionnement et la façon de la mettre en œuvre.

Immédiatement après la présentation, on a tenu un vote pour connaître le nombre de personnes qui envisageraient d'utiliser la facturation électronique au sein de leur entreprise. Il est à noter que l'on a demandé aux participants s'ils « envisageraient d'utiliser la facturation électronique », plutôt que de leur poser la question suivante, qui est plus forte : « Utiliseriez-vous la facturation électronique? » Dans l'ensemble, environ le quart des participants du groupe des petites entreprises et environ la moitié des participants du groupe des moyennes entreprises ont indiqué qu'ils envisageraient de le faire. Bon nombre de ceux qui ont indiqué qu'ils envisageraient d'utiliser la facturation électronique avaient certaines réserves. L'évaluation de la facturation électronique n'était donc pas toujours purement positive en fonction des renseignements fournis.

Sur le plan qualitatif, le meilleur indicateur de la probabilité d'être disposé à envisager la facturation électronique était le nombre de factures reçues par année : plus le nombre de factures reçues était élevé, plus cette probabilité était élevée. Cette observation aide à comprendre la proportion plus élevée de personnes intéressées chez les participants du groupe des moyennes entreprises par rapport aux participants du groupe des petites entreprises.

À la suite d'une discussion sur les avantages perçus et les préoccupations liées à la facturation électronique, on a de nouveau demandé aux participants de préciser leur intérêt général à envisager d'utiliser la facturation électronique au sein de leur entreprise. L'intérêt général avait peu changé. Dans certains groupes, on a posé la question en présentant une condition supplémentaire, soit supposer que l'utilisation de la facturation électronique était répandue au Canada. On a ajouté cette condition parce que l'une des raisons invoquées par bon nombre de participants pour expliquer le manque d'intérêt était la croyance selon laquelle l'utilisation de la facturation électronique a peu de valeur si la plupart des autres entreprises ne l'utilisent pas. L'ajout de la condition a donné lieu à une légère augmentation de l'intérêt. Le fait que l'ajout de cette condition n'ait eu qu'un effet relativement faible indique qu'il y avait d'autres problèmes importants perçus liés à la facturation électronique.

Avantages perçus

Dans le cadre d'une discussion ouverte, on a demandé aux participants de préciser les avantages que la facturation électronique pourrait offrir à leur entreprise, selon eux. Par la suite, on a procédé à une présentation et à une discussion sur cinq types d'avantages :

Augmente les économies de coûts

Améliore les délais de paiement

Réduit la fraude

Une connexion unique, plusieurs échanges commerciaux

Encourage le commerce

De façon spontanée, les participants ont indiqué que la principale raison de leur intérêt à envisager d'utiliser la facturation électronique était qu'ils pourraient ainsi réduire le temps consacré à l'entrée manuelle des données liées aux factures entrantes. Ce facteur est lié à l'avantage suggéré « *augmente les économies de coûts* ». Certains participants estimaient que cet avantage n'était pas significatif pour leur entreprise : ils ne pensaient pas que les économies de coûts seraient importantes compte tenu de leur volume de factures et ils ont laissé entendre qu'il s'agirait d'un avantage plus important pour les grandes entreprises qui reçoivent un grand nombre de factures.

De façon spontanée, certains participants étaient d'avis que la facturation électronique pourrait faciliter le paiement des factures. Ce facteur était également l'essence de l'avantage suggéré « *améliore les délais de paiement* ». Les raisons de percevoir une possibilité d'accélération des délais de paiement comprenaient les suivantes : l'élimination de la période entre la réception de la facture et l'entrée des données; l'élimination de certaines factures perdues; l'incidence psychologique, dans la mesure où le destinataire sait que l'expéditeur sait que la facture a été reçue et entrée dans le système de comptabilité. La principale raison pour laquelle la majorité des participants ont dit qu'ils ne pensaient pas que la facturation électronique entraînerait une accélération des délais de paiement était qu'ils estimaient que les délais de paiement étaient fondés sur les facteurs suivants : a) les modalités de paiement énoncées sur la facture ou basées sur les habitudes de paiement du payeur; b) le flux de trésorerie du payeur et la question de savoir s'il dispose des fonds nécessaires pour effectuer le paiement.

La facturation électronique n'était généralement pas perçue comme offrant un avantage important en ce qui a trait à l'envoi de factures, avec une exception liée à la facilitation du paiement des factures. Certains participants ont indiqué qu'en tant qu'expéditeurs, ils aimaient avoir la certitude qu'une facture a été reçue et entrée dans le système de comptabilité de l'acheteur. Même si cet élément ne se traduit pas nécessairement par un paiement plus rapide, il a à tout le moins pour effet d'éliminer la perte de la facture comme motif ou excuse invoqué pour justifier le non-paiement.

Les participants n'ont pas vraiment mentionné spontanément les trois autres avantages suggérés (*réduit la fraude, une connexion unique, plusieurs échanges commerciaux et encourage le commerce*).

- *Réduit la fraude* : Seule une minorité plutôt faible de participants croyaient que la facturation électronique pourrait réduire le risque de fraude au sein de leur entreprise. Il y avait deux raisons principales pour lesquelles la majorité des participants ne pensaient pas que la facturation électronique réduirait le risque de fraude au sein de leur entreprise :

- Malgré les garanties de sécurité qui avaient été mises en valeur au cours de la présentation de cet avantage, ils estimaient que le réseau de facturation électronique, comme les autres bases de données et systèmes électroniques, pouvait être piraté. Plusieurs participants ont soutenu que le réseau de facturation électronique pourrait en fait être une cible particulièrement attrayante pour les pirates informatiques en raison du grand nombre d'entreprises qui l'utiliseraient et du fait qu'il concerne des opérations financières.
- Un bon nombre de participants ont dit que la fraude n'avait pas été un problème dans leur entreprise et qu'ils considéraient donc cela comme une solution à un problème qu'ils n'avaient pas.
- *Une connexion unique, plusieurs échanges commerciaux* : Environ le quart des participants du groupe des moyennes entreprises considéraient ce facteur comme étant un avantage pour leur entreprise, tandis que seulement un participant du groupe des petites entreprises le considérait comme un avantage. La principale raison invoquée par ceux qui ne voyaient pas cet élément comme un avantage pour leur entreprise était qu'ils estimaient qu'ils pouvaient déjà faire affaire avec des entreprises de divers types et de diverses tailles, ainsi qu'avec des entreprises de différentes parties du monde.
- *Encourage le commerce* : Environ le tiers des participants du groupe des moyennes entreprises considéraient ce facteur comme étant un avantage pour leur entreprise, tandis que seulement quelques participants du groupe des petites entreprises le considéraient comme un avantage. Ceux qui ont réagi positivement ont indiqué ce qui suit :
 - La facturation électronique facilite ou simplifie l'envoi d'une facture dans un autre pays, en plus de permettre d'avoir la certitude qu'une facture a été reçue.
 - Les données de facturation seront présentées dans un format compatible avec le système de comptabilité du destinataire.
 - La facturation électronique élimine toute confusion, notamment au sujet du format de la date ou du numéro sur une facture qui correspond au numéro du bon de commande.
 - Le fait que les normes de facturation électronique ont été adoptées dans plus de 65 pays est une nouvelle information et laisse entendre que la facturation électronique peut être utile et peut-être même nécessaire pour réaliser des échanges avec d'autres pays.

On a relevé deux raisons principales invoquées par certains participants pour expliquer pourquoi l'élément « *encourage le commerce* » ne constituerait pas un avantage pour leur entreprise : leur entreprise exerce ses activités à l'échelle nationale et n'effectue pas d'échanges avec d'autres pays, ou ils font déjà affaire avec d'autres pays et leurs systèmes actuels fonctionnent bien à cette fin.

Problèmes perçus

Utilisation non répandue de la facturation électronique : Un bon nombre de participants ont mentionné qu'ils étaient moins enclins à envisager de recourir à la facturation électronique en raison du fait que l'utilisation de cette méthode n'était pas répandue au Canada pour l'instant. À leur avis, si la plupart ou la totalité des entreprises ou des organisations avec lesquelles ils font affaire n'utilisent pas la facturation électronique, il n'y a aucun avantage à utiliser cette méthode et, par conséquent, aucune raison de payer pour l'obtenir.

Fonctionnement adéquat du système actuel : Les participants qui ne souhaitent pas utiliser la facturation électronique ont souvent expliqué que la façon dont ils géraient la facturation fonctionnait bien pour l'instant et qu'ils ne voyaient pas de valeur ajoutée importante liée à l'utilisation de la facturation électronique. Cela laisse entendre que l'un des défis sera de convaincre ces entreprises que la facturation électronique est avantageuse. Il sera particulièrement difficile de relever ce défi dans le cas des entreprises qui reçoivent un nombre relativement faible de factures, car le traitement plus efficace des factures entrantes constituait le principal facteur d'intérêt à l'égard de la facturation électronique.

Préoccupations des participants concernant l'incidence sur la vérification des factures entrantes : Certains participants craignaient beaucoup que la facturation électronique nuise aux processus de vérification et d'approbation des factures entrantes. Les processus actuels de vérification et d'approbation commencent par une facture. Cependant, dans le cas de la facturation électronique, les renseignements sur la facture déjà entrés dans le système de comptabilité constituent le point de départ. Ces participants craignaient que des erreurs dans les factures passent inaperçues et que ces factures finissent par être payées. Essentiellement, ils craignaient que des factures reçues au moyen de la facturation électronique aillent directement dans les comptes créditeurs, sans examen ni approbation. Certains d'entre eux ont indiqué qu'ils devraient intégrer de nouveaux processus de vérification et d'approbation des factures. Par exemple, un participant a indiqué que le système de comptabilité aurait besoin d'un « réservoir » consacré aux factures entrantes afin de permettre de les examiner et de les approuver avant de les envoyer aux comptes créditeurs. Ces résultats laissent entendre que les communications au sujet de la facturation électronique devraient aborder la façon de vérifier et d'approuver les factures entrantes, et de le faire efficacement.

Préoccupations des participants concernant la modification d'une facture déjà envoyée ou reçue : Certains participants étaient préoccupés par le fait qu'avec la facturation électronique, il pourrait être difficile ou trop long de modifier une facture envoyée ou reçue lorsqu'elle a déjà été entrée dans le système de comptabilité. Essentiellement, cette préoccupation est liée au point précédent concernant la détection des erreurs dans le cadre de la facturation électronique : si une erreur est décelée, la préoccupation sera ensuite la difficulté de corriger l'erreur. Ces résultats laissent entendre que les communications au sujet de la facturation électronique devraient aborder non seulement la façon de vérifier et d'approuver les factures de façon efficace, mais aussi la façon de modifier efficacement les renseignements sur les factures, au besoin.

Préoccupations des participants concernant la sécurité du réseau de facturation électronique : Comme il a été mentionné ci-dessus, certains participants craignaient que le réseau de facturation électronique puisse être piraté. En fait, plusieurs participants ont fait valoir qu'un tel réseau serait une cible attrayante pour les pirates informatiques. Cela laisse entendre que l'un des défis à relever en matière de communication consistera à convaincre les entreprises que le réseau est sécurisé, surtout dans un environnement médiatique où les articles et les reportages sur le piratage de systèmes ne sont pas rares.

Préoccupations des participants concernant l'exactitude du codage des catégories de coûts : Quelques participants avaient des préoccupations au sujet de l'exactitude avec laquelle les coûts indiqués sur une facture seraient catégorisés dans le système de comptabilité, étant donné que personne n'assure l'entrée des données et la catégorisation des coûts manuellement.

Incidence du coût d'abonnement pour la facturation électronique : Dans la présentation donnée aux participants au sujet de la facturation électronique, on a dit aux participants que le coût était

habituellement de 15 \$ à 30 \$ par mois, dans le cas des petites entreprises, et de 40 \$ à 65 \$ par mois, dans le cas des moyennes entreprises. Dans l'ensemble, le coût en soi ne semblait pas représenter un problème important. Les participants qui étaient disposés à envisager d'utiliser la facturation électronique ne se sont pas plaints du coût. Parmi les participants qui n'étaient pas intéressés, certains ont dit que le coût était trop élevé, mais nous avons l'impression que le problème ne se situait pas vraiment du côté des coûts, mais plutôt du côté de l'« optimisation des ressources » perçue. Autrement dit, ils considéraient que la facturation électronique était inutile ou presque pour eux et étaient donc contre le fait de payer quelque montant que ce soit pour l'obtenir.

Mesures qui pourraient être prises pour promouvoir la facturation électronique

Un petit nombre de participants estimaient que l'adoption généralisée de la facturation électronique passait nécessairement par une obligation de son utilisation de la part du gouvernement.

Quelques participants ont fait valoir que si l'on pouvait inciter les grandes entreprises à adopter la facturation électronique, les petites entreprises qui traitent avec ces entreprises seraient portées à faire de même.

De nombreux participants ont essentiellement suggéré que la facturation électronique soit offerte gratuitement ou, à tout le moins, moyennant un très faible coût :

- La suggestion la plus courante consistait à offrir une période d'essai gratuite. La justification était que cela donnerait à l'entreprise l'occasion d'évaluer les avantages éventuels de la facturation électronique. On a également laissé entendre que ce type d'incitatif était nécessaire pour promouvoir l'adoption précoce dans un contexte où l'utilisation de la facturation électronique n'est pas encore généralisée.
- Plusieurs participants ont fait valoir que la facturation électronique devrait être entièrement gratuite.
- Certains participants ont suggéré que l'Agence accorde une certaine forme de remboursement ou d'allègement fiscal aux entreprises qui adoptent la facturation électronique. L'argument était qu'étant donné que l'Agence bénéficie de l'adoption de la facturation électronique, il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elle partage au moins une partie des coûts.

Certains participants ont suggéré d'inciter les fournisseurs de logiciels ou de services de comptabilité à promouvoir l'utilisation de la facturation électronique auprès de leurs clients d'affaires. Cet effort pourrait comprendre des incitatifs visant à les encourager à offrir une période d'essai gratuite ou, de façon plus générale, un faible coût.

Dans une brève présentation aux participants au sujet de l'intérêt de l'Agence à l'égard de la facturation électronique, on a mentionné la réduction du fardeau de la déclaration de la TPS/TVH. Dans ce contexte, certains participants ont dit que ce serait une bonne chose. Toutefois, certains autres participants étaient moins favorables. Ils s'appuyaient notamment sur les raisons suivantes :

- Les participants ont dit que leur logiciel de comptabilité leur permettait déjà de faire un suivi efficace de la TPS/TVH, et qu'ils ne voyaient donc pas les avantages supplémentaires que l'Agence pourrait leur offrir.

- Les renseignements sur la TPS/TVH auxquels l'Agence pourrait accéder en raison de la facturation électronique sont perçus comme étant très probablement incomplets et, par conséquent, inutiles pour remplir automatiquement une déclaration de la TPS/TVH, notamment.
- Les participants éprouvaient un malaise général à l'égard de l'accès de l'Agence aux renseignements sur leur entreprise par l'intermédiaire du réseau de facturation électronique.

Valeur du contrat : 68 921,98 \$ (y compris la TVH)

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Sage Research Corporation, 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.



Rick Robson
Vice-président
Sage Research Corporation