



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

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

Rapport final

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

Rapport final

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 : Rv4-152/1-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-40340-3

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

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

ISBN : 978-0-660-40338-0

© 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

Table des matières

Résumé	1
Constatations détaillées	8
Création, envoi et réception de factures	8
Création et envoi de factures.....	9
Réception et traitement de factures	11
Réaction globale à la facturation électronique	13
Avantages perçus.....	14
Problèmes perçus.....	21
Mesures qui pourraient être prises pour promouvoir la facturation électronique	24
Annexe A – Méthodologie	27
Annexe B – Grille de recrutement	30
Annexe C – Guide de discussion	48

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 éprouaient 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

Constatations détaillées

Création, envoi et réception de factures

La présente section décrit le processus de création, d'envoi et de réception de factures. Voici des observations sommaires sur les résultats :

- 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.
- 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 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 ».

Création et envoi de factures

Aucun des participants n'utilisait la facturation électronique sous la forme étudiée dans le cadre de cette recherche (c.-à-d. l'échange de données informatisé) pour envoyer des factures.

Le nombre estimatif de factures envoyées chaque année variait grandement parmi ceux qui ont offert une estimation. Parmi les participants du groupe des petites entreprises, plus de la moitié envoyaient 100 factures ou moins par année, et plus des trois quarts envoyaient 500 factures ou moins par année. Parmi les moyennes entreprises, plus des deux tiers envoyaient 100 factures ou plus par année, et environ la moitié envoyaient 1 000 factures ou plus par année.

La plupart des participants établissaient des factures à l'aide d'un logiciel de comptabilité ou de facturation ou d'un service en ligne, et plusieurs d'entre eux utilisaient parfois un logiciel ou un service et établissaient parfois des factures manuellement (c.-à-d. au moyen d'un logiciel de traitement de texte ou d'une feuille de calcul). Plusieurs participants n'avaient pas de logiciel ou de service à l'interne et établissaient toutes les factures manuellement. Il convient de noter qu'afin d'utiliser la facturation électronique pour envoyer des factures, l'expéditeur doit établir la facture au moyen d'un logiciel ou d'un service compatible. La compatibilité des logiciels ou des services avec la facturation électronique est toujours en cours de développement au Canada, mais les résultats indiquent que la plupart des participants pourraient éventuellement utiliser la facturation électronique pour envoyer et recevoir des factures, à condition que leur fournisseur de logiciels ou de services mette en œuvre un soutien en matière de facturation électronique.

Voici quelques observations sur les logiciels ou services utilisés :

- Parmi tous les participants, plus d'une douzaine de fournisseurs de logiciels ou de services différents ont été mentionnés comme étant utilisés pour établir des factures, même si un

fournisseur (QuickBooks) était utilisé par un peu moins de la moitié des participants. Parmi les autres fournisseurs mentionnés par plus d'un participant, mentionnons Acomba, Freshbooks, Sage, Shopify, Square et Xero.

- Certains participants ayant des entreprises en ligne utilisaient la plateforme de vente en ligne pour établir des factures (p. ex., Shopify et Square).
- Certains participants du groupe des entreprises de taille moyenne utilisaient un logiciel de planification des ressources de l'organisation pour établir des factures.

Le courriel était largement et intensivement utilisé pour envoyer des factures. Tous les participants utilisaient au moins parfois le courriel pour envoyer des factures, et même lorsqu'ils utilisaient d'autres méthodes pour envoyer des factures, le courriel était la méthode la plus souvent utilisée. En ce qui concerne la façon dont le courriel était utilisé pour envoyer des factures :

- La facture était envoyée souvent par le logiciel ou le service utilisé pour l'établir, mais parfois à l'aide d'un logiciel de courriel.
- La façon dont le courriel fournit la facture varie en fonction du logiciel ou du service utilisé. Le plus souvent, la facture est envoyée en pièce jointe. Les services en ligne peuvent envoyer la facture sous forme de lien. En général, l'acheteur a alors la possibilité de régler le paiement. Les participants qui utilisaient cette méthode appréciaient cette fonction parce qu'elle permettait d'accélérer le paiement. Un participant a mentionné que la facture figurait dans le corps du courriel.

Certains participants (tous faisant partie du groupe des entreprises de taille moyenne) ont indiqué qu'ils vendaient des biens ou des services à une grande entreprise qui les obligeait à utiliser un portail en ligne pour saisir les factures. Cette méthode est intéressante, car elle reproduit partiellement ce que fait la facturation électronique, c'est-à-dire que les renseignements sur la facture sont entrés directement dans le système de comptabilité de l'acheteur. Ces participants ont précisé qu'ils n'aimaient pas utiliser ces portails. Les raisons mentionnées étaient les suivantes : processus plus long que l'établissement d'une facture ordinaire (il faut faire le travail deux fois, soit une fois pour établir la facture pour soi-même et une autre fois pour entrer les renseignements dans le portail); manque de souplesse pour gérer les changements; nécessité de payer des frais mensuels pour utiliser le portail.

En ce qui concerne les autres méthodes d'envoi des factures :

- Un petit nombre de participants ont indiqué qu'ils envoyaient parfois les factures par la poste, bien qu'ils les envoyaient plus souvent par courriel. On leur a demandé si cela avait une incidence sur le délai de paiement, et les points de vue étaient partagés. Plusieurs participants ont dit que le paiement était un peu plus lent lorsque la facture était envoyée par la poste, mais plusieurs autres ont souligné que cela n'avait aucune incidence sur le délai de paiement. Ces derniers ont indiqué que le délai de paiement reposait sur les modalités de paiement ou la question de savoir si le client disposait des fonds nécessaires pour régler le paiement.
- Plusieurs participants joignent des factures papier aux biens livrés aux clients. Il est à noter que, comme il est mentionné dans la prochaine section sur la réception des factures, certains participants ont indiqué qu'ils recevaient des factures papier jointes aux livraisons.

- Quelques participants ont indiqué qu'ils envoyaient les factures par télécopieur aux clients qui demandaient précisément ce mode de livraison.

On a demandé aux participants quel était l'aspect le plus long de la création et de l'envoi de factures. Pour presque tous les participants, il s'agissait du processus de compilation des renseignements permettant de déterminer le contenu de la facture et le montant en dollars. Le temps nécessaire peut varier en fonction de la complexité de la facture (p. ex., le nombre d'éléments) et de la façon dont la tenue des dossiers est automatisée ou organisée pour les renseignements à fournir. Voici d'autres tâches chronophages qui ont été mentionnées par un seul participant ou quelques-uns :

- Configurer un modèle de facture pour la première facture destinée à un nouveau client.
- S'assurer que la facture est structurée comme le précise chaque client.
- Dans les situations où la facture comprend des montants facturés par des sous-traitants, attendre de recevoir les factures du sous-traitant.
- Déterminer les taux d'imposition de la TPS/TVH pour les ventes aux clients dans différentes provinces, ou les taxes applicables pour les clients dans d'autres pays.

Certains participants ont indiqué qu'ils ajoutaient parfois à la facture des pièces jointes à l'appui. Au cours de la discussion ultérieure sur la facturation électronique, ce point n'a pas été soulevé par les participants (et on ne leur a pas posé de questions d'approfondissement à ce sujet), mais nous le mentionnons ici parce que cela pourrait faire l'objet d'une question chez les entreprises qui envisagent d'adopter la facturation électronique.

Réception et traitement de factures

Aucun des participants n'utilisait la facturation électronique sous la forme étudiée dans le cadre de cette recherche (c.-à-d. l'échange de données informatisé) pour recevoir des factures.

Le nombre de factures reçues chaque année variait grandement parmi ceux qui ont offert une estimation. Parmi les participants du groupe des petites entreprises, la plupart recevaient moins de 500 factures par année, et environ les deux tiers recevaient 100 factures ou moins. Parmi les participants du groupe des moyennes entreprises, la plupart recevaient 100 factures ou plus par année, et environ le tiers recevaient 1 000 factures ou plus par année.

Tous les participants reçoivent des factures par courriel, et, dans le cas de presque tous les participants, c'est par ce mode de transmission qu'ils reçoivent la plupart de leurs factures.

- Certains reçoivent également certaines factures par la poste, mais la majorité des factures sont envoyées par courriel.
- Certains participants reçoivent des factures papier jointes aux livraisons entrantes de biens, et, dans le cas de plusieurs d'entre eux, cette méthode compte pour la majorité des factures qu'ils reçoivent. Il est à noter que certains autres participants ont mentionné qu'ils recevaient des bordereaux de suivi avec les livraisons et recevaient séparément des factures envoyées par courriel. Ainsi, il semble que selon le fournisseur ou les circonstances, les livraisons de biens

comprennent parfois une facture, et parfois seulement un bordereau d'emballage décrivant les biens livrés.

- Des reçus ou des factures papier sont remis pour les biens achetés dans un magasin physique (p. ex., certaines fournitures de bureau peuvent être achetées dans un magasin local).
- Un participant du groupe des moyennes entreprises ayant un système de planification des ressources de l'organisation semblait avoir un portail en ligne pour recevoir certaines factures (il reçoit également certaines factures qui ne sont pas acheminées par le portail). Son entreprise reçoit un grand nombre de factures, qu'il évalue à 10 000 par année.

En général, lorsqu'une facture est reçue, une certaine forme de vérification est effectuée, ainsi qu'une entrée manuelle de données. La vérification peut être minimale pour les factures simples provenant de fournisseurs de confiance, ou prendre plus de temps pour les factures plus complexes. Par exemple, une facture entrante serait vérifiée par rapport à un bon de commande, s'il y en a un. Elle pourrait également être vérifiée par rapport aux biens ou aux services réellement reçus (p. ex., bordereau d'emballage). La facture peut être vérifiée pour y déceler les erreurs. La facture pourrait devoir être approuvée aux fins de paiement par un employé qui connaît bien la livraison des biens ou des services reçus.

Plusieurs participants utilisent un service tiers, qui numérise les factures et fournit les données dans un format compatible avec leur système de comptabilité. Pour ce faire, ils acheminent au service les factures envoyées par courriel. Cette méthode permet de reproduire partiellement la facturation électronique, dans la mesure où les données de la facture sont transmises au système de comptabilité.

Comme la plupart des factures sont transmises par voie électronique, elles sont également stockées par voie électronique. Si la facture est envoyée en format papier, cette facture papier est habituellement conservée. Certains participants ont indiqué qu'ils imprimaient une facture envoyée par courriel aux fins d'entrée de données et qu'ils pouvaient conserver la copie papier jusqu'à ce que la facture soit payée.

L'aspect le plus chronophage du traitement d'une facture entrante est peut-être le processus de vérification, même si, comme il a été mentionné, le temps nécessaire peut varier considérablement. Pour les factures simples provenant de fournisseurs de confiance, le processus de vérification peut prendre quelques minutes ou moins. Pour les factures plus complexes, lorsqu'il risque d'y avoir un écart entre les biens ou services facturés par rapport aux biens ou services reçus, ou lorsqu'il y a des erreurs dans la facture, le délai de traitement peut être beaucoup plus long.

Le temps nécessaire pour entrer manuellement les données de la facture est court. Les participants avaient de la difficulté à estimer le temps habituellement nécessaire, mais la plupart ont dit que c'était une question de minutes. Si certains participants avaient de la difficulté à fournir une estimation, c'est en partie parce que les factures pouvaient être entrées en lots par un commis comptable, et qu'ils n'envisageaient pas vraiment cette question sous l'angle du « temps par facture ».

Réaction globale à la facturation électronique

Comme il a été mentionné dans la section précédente, aucun des participants n'utilisait la facturation électronique dans le sens prévu dans ce projet de recherche. Comme il a également été mentionné ci-dessus, chez ces participants, l'utilisation du courriel pour l'envoi et la réception de factures est généralisée et importante. Dans ce contexte, on a abordé le terme « facturation électronique » avec les participants. Plus précisément, on a demandé aux participants s'ils considéraient que leur entreprise utilisait la « facturation électronique ». Presque tous les participants ont répondu qu'ils pensaient qu'ils utilisaient la « facturation électronique ». 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 qui est prévue dans le cadre de ce projet.

L'animateur a ensuite présenté une description de la facturation électronique composée de quatre diapositives et de notes connexes (voir l'annexe). Ces quatre diapositives étaient les suivantes : 1. *La facturation électronique – De quoi s'agit-il?*; 2. *Facturation électronique : Comment ça marche?*; 3. *Exemple : Facture papier vs facture électronique*; 4. *Instaurer la facturation électronique*.

Il est à noter que, selon la discussion qui a suivi, il était évident que cette définition de la facturation électronique était nouvelle pour presque tous les participants : ce n'était pas quelque chose qu'ils reconnaissaient, en général ou de manière précise, dans les entreprises avec lesquelles ils faisaient affaire. À la lumière du point ci-dessus au sujet de la probabilité élevée d'interpréter la « facturation électronique » comme un mode de facturation par courriel, cela met en évidence le défi de concevoir des communications claires au sujet de la facturation électronique. Comme il est décrit ci-dessous, ce manque de connaissance de la facturation électronique, dans le sens prévu ici, a également suscité l'une des principales préoccupations au sujet de la facturation, à savoir qu'il y a peu d'avantages à l'utiliser si peu d'autres entreprises l'utilisent.

Immédiatement après la présentation, l'animateur 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. Toutefois, cet indicateur était loin d'être parfait. Des participants recevant relativement peu de factures par année (p. ex., de 50 à 100 par

année) étaient intéressés, et des participants en recevant un grand nombre (1 000 ou plus) n'étaient pas intéressés.

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 : plusieurs autres participants ont dit qu'ils envisageraient la facturation électronique pour leur entreprise. 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. Les avantages et les problèmes perçus sont décrits dans les deux prochaines sections.

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

Ces cinq avantages ont d'abord été présentés sur une diapositive accompagnée de notes connexes (voir l'annexe). Ensuite, chaque avantage a fait l'objet d'une discussion. Aux fins de la discussion, le texte correspondant de la diapositive a été collé dans la boîte de clavardage afin que les participants puissent voir comment l'avantage a été décrit sur la diapositive. Il est à noter que dans la présentation initiale des cinq avantages, on a souligné qu'il s'agissait d'avantages démontrés de la facturation électronique (« *Je vais vous montrer une liste de certains des avantages démontrés de l'utilisation de la facturation électronique* »). De plus, l'introduction comprenait l'énoncé suivant : « *Qui plus est, il y a eu plusieurs études réalisées par des organismes externes de renom et d'autres gouvernements qui ont documenté les avantages que nous présentons ici.* »

Dans l'ensemble :

- 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* ».

- 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* ».
- 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*).

Réduction du temps consacré à l'entrée des données de facturation

Il s'agissait de la principale raison invoquée parmi les personnes disposées, dans l'ensemble, à envisager d'utiliser la facturation électronique au sein de leur entreprise. Certains participants (faisant partie principalement du groupe des petites entreprises) ont indiqué qu'ils pouvaient concevoir que la facturation électronique serait avantageuse pour les grandes entreprises qui traitent des volumes élevés de factures entrantes, mais qu'ils ne croyaient pas que l'incidence serait importante sur leur entreprise.

Autres avantages perçus de la facturation électronique pour le traitement des factures entrantes (mentionnés par au moins un participant) :

- Réduction de l'utilisation du papier, car il n'est pas nécessaire d'imprimer des factures aux fins d'entrée de données
- Élimination des erreurs de saisie de données
- Facilitation de la gestion des factures entrantes, par exemple, en veillant à ce qu'aucune facture ne soit perdue

Réactions à l'avantage suggéré « *augmente les économies de coûts* »

À titre de référence, voici le contenu de la diapositive et les notes connexes :

Diapositive

Augmente les économies de coûts : La facturation électronique réduit les coûts de facturation d'environ 60 à 80 %, passant d'un coût moyen de 20 \$ CA par facture papier à moins de 8 à 10 \$ par facture électronique.

Notes

On estime que le vendeur et l'acheteur déboursent chacun environ 20 \$ pour traiter une facture papier ou en format PDF par courriel. En revanche, il en coûte moins de 10 \$ pour traiter une facture électronique. La différence est attribuable au temps économisé de ne pas avoir à traiter manuellement chaque facture.

On a demandé aux participants s'ils croyaient que la facturation électronique permettrait de réduire les coûts au sein de leur entreprise. Le résultat était à peu près le même qu'en ce qui concerne l'intérêt général à envisager d'utiliser la facturation électronique : environ le quart des participants du groupe des petites entreprises et environ la moitié des participants du groupe des moyennes entreprises ont dit qu'elle permettrait de réduire les coûts.

Réactions positives : Les participants qui ont dit que la facturation électronique permettrait de réduire les coûts ont convenu que le temps économisé grâce à l'élimination de l'entrée manuelle des données se traduirait par une réduction considérable des coûts. Il est intéressant de noter que de façon spontanée, la plupart des participants ont fait état du temps économisé, et non de l'argent économisé. Cela laisse entendre que, du point de vue des communications, l'« économie de temps » devrait être mise bien en évidence et, peut-être, être présentée comme le point principal plutôt qu'un point à l'appui (comme c'était le cas dans la présentation des avantages suggérés).

Autres réactions positives de la part d'un seul participant ou de quelques-uns :

- Réduction des erreurs de saisie et du temps nécessaire pour corriger les erreurs
- Réduction de la consommation de papier
- Élimination de la nécessité ou de la valeur de payer un tiers pour numériser les factures afin de saisir les données dans le système de comptabilité

Problèmes ou réactions négatives : Deux problèmes principaux ont été relevés :

- Certains participants ont dit qu'ils ne croyaient pas que, compte tenu de leur volume de factures, les économies de coûts seraient importantes, du moins pas par rapport au coût d'abonnement pour obtenir la facturation électronique. On a soutenu que la facturation électronique serait plus avantageuse pour les grandes entreprises qui reçoivent un grand nombre de factures.
- Certains participants étaient d'avis que le coût moyen indiqué de 20 \$ CA était considérablement exagéré par rapport au coût lié au traitement des factures entrantes au sein de leur entreprise. Essentiellement, ils ne croyaient pas que la valeur absolue en dollars des économies de coûts serait aussi importante que celle indiquée sur la diapositive.

Certains participants étaient d'avis que les économies de coûts seraient en grande partie compensées par les coûts de mise en place de la facturation électronique ou les coûts permanents liés au soutien de la technologie de l'information pour maintenir la facturation électronique. Il est à noter que, plus tôt au cours de la séance, dans le cadre de la présentation sur la facturation électronique, on avait dit ce qui suit aux participants (diapositive 3) :

Parlez à votre fournisseur de logiciel ou de service comptable pour savoir s'il est capable de faire de la facturation électronique ou s'il peut le devenir. Si c'est le cas, il va effectuer tout le travail pour vous connecter à un fournisseur de services de facturation électronique. Il pourra vous facturer un petit montant forfaitaire unique pour ce faire.

Il se peut qu'à ce stade de la discussion, ces participants aient oublié ces renseignements, ou qu'ils ne les croyaient pas vraiment à ce moment-là. Dans tous les cas, cela laisse entendre que les communications au sujet du coût de la facturation électronique devraient également comprendre des messages sur les coûts de mise en place et de maintenance.

Comme il est décrit plus loin dans la section sur les problèmes perçus liés à la facturation électronique, plusieurs participants craignaient que la facturation électronique nuise au processus de vérification et d'approbation des factures entrantes. Dans ce contexte, on a soutenu que la facturation électronique pourrait augmenter le temps de traitement de certaines factures en cas d'erreurs dans la facture, de données de facturation codées incorrectement dans le système de comptabilité ou de changements à apporter à la facture. L'idée est que cela pourrait augmenter le temps de traitement, car les problèmes sont détectés seulement après l'entrée des données dans le système de comptabilité, plutôt qu'avant, et qu'il faut donc plus de temps pour « régler » le problème.

Facilitation du paiement des factures

De façon spontanée, certains participants ont dit qu'ils étaient d'avis que la facturation électronique pourrait faciliter le paiement des factures. Avec aide, environ le quart des participants ont indiqué que la facturation électronique pourrait accélérer les délais de paiement pour leur entreprise. À cet égard, il n'y avait pas beaucoup de différence entre les participants du groupe des petites entreprises et ceux des moyennes entreprises.

Étant donné que les discussions spontanées et les discussions avec aide étaient similaires, les résultats sont combinés ici.

À titre de référence, voici le contenu de la diapositive et les notes connexes :

Diapositive

Améliore les délais de paiement : Une transmission plus rapide et un traitement plus rapide peuvent accélérer les délais de paiement.

Notes

Une transmission plus rapide de la facture et un traitement plus rapide de celle-ci par le destinataire peuvent entraîner une accélération des délais de paiement. Gardez cependant à l'esprit que la facturation électronique n'automatise pas le paiement. Le payeur conserve le plein contrôle du moment où une facture est payée et de la façon dont elle est payée.

Il est à noter que la deuxième phrase des notes a été ajoutée parce que, dans les premiers groupes, on avait constaté qu'il régnait un peu de confusion quant à la question de savoir si la facturation électronique permettait d'automatiser les paiements parce que les données de facturation étaient automatiquement ajoutées au système de comptabilité du destinataire.

Réactions positives : Voici les raisons invoquées par certains participants pour lesquelles ils pensaient que la facturation électronique pourrait faciliter le paiement des factures :

- L'élimination du délai entre la réception de la facture et l'entrée des données pourrait accélérer le paiement. Cela élimine non seulement l'entrée de données en soi (qui prend en général quelques minutes), mais aussi et surtout le décalage entre la réception de la facture et l'entrée des données. Par exemple, au cours de la discussion qui a eu lieu au début des séances sur la façon dont les factures entrantes étaient traitées, il était évident que certains participants laissaient les factures s'accumuler pendant un certain temps avant de les entrer.

- La facturation électronique élimine le problème lié à la perte de certaines factures (c'est-à-dire égarées involontairement), qui entraîne un retard de paiement.
- Elle peut avoir une incidence psychologique en réduisant la probabilité de procrastination au sujet du paiement, ainsi que la possibilité de justifier cette procrastination au moyen d'excuses comme « je n'ai pas reçu la facture » ou « la facture a été perdue ». On a exprimé cette incidence comme suit : « Je sais que vous savez que je sais que vous avez la facture dans votre système de comptabilité. »

Problèmes ou réactions négatives : La principale raison pour laquelle la majorité des participants ont dit qu'ils ne croyaient pas que la facturation électronique entraînerait une accélération des délais de paiement pour leur entreprise était qu'ils ne pensaient pas que le délai de transmission et de traitement était le principal facteur du temps nécessaire pour payer une facture. Les délais de paiement sont plutôt 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. Dans ce contexte, certains participants ont expliqué que leur pratique actuelle consistant à envoyer les factures par courriel permettait déjà d'assurer une transmission rapide, et que peut-être seulement les entreprises qui envoient beaucoup de factures par la poste verraient un avantage à la facturation électronique (aucun des participants n'envoyait beaucoup de factures par la poste).

Réduit la fraude

Il est à noter que la notion de réduction de la fraude n'a pas vraiment été soulevée de façon spontanée.

À titre de référence, voici le contenu de la diapositive et les notes connexes :

Diapositive

Réduit la fraude : Le réseau de facturation électronique constitue un moyen plus sécuritaire que les factures envoyées par courriel ou par la poste.

Notes

La facturation électronique pourrait entraîner une réduction considérable de la fraude, en permettant de veiller à ce que seules les factures sécurisées et légitimes soient envoyées ou reçues dans les systèmes financiers d'une entreprise. Le réseau de facturation électronique constitue un moyen plus sécuritaire que le courriel, comme l'ont indiqué d'autres ministères gouvernementaux, comme le ministère du revenu d'Australie. Seuls les fournisseurs de services dignes de confiance et accrédités sont en mesure de transmettre des données de facturation, ce qui atténue le risque de demandes de factures frauduleuses ou d'interception. Les seules parties qui voient les factures électroniques sont les fournisseurs de logiciels, les acheteurs et les fournisseurs.

Seule une minorité plutôt faible de participants croyaient que la facturation électronique pourrait réduire le risque de fraude au sein de leur entreprise, et un nombre un peu plus élevé de participants du groupe des moyennes entreprises (environ le cinquième) étaient d'accord avec cette affirmation, par rapport aux participants du groupe des petites entreprises (environ le dixième).

Réactions positives :

- Plusieurs participants étaient d'accord avec les points soulevés sur la diapositive et dans les notes. Un participant a également dit que le renvoi à l'expérience australienne rendait cette information plus crédible.
- Quelques participants ont dit que la fraude serait réduite parce que seuls les utilisateurs inscrits pouvaient accéder à la facturation électronique. Pour penser ainsi, les participants ont dû formuler certaines hypothèses sur le fonctionnement de la facturation électronique. Un participant a dit qu'il supposait que seuls les fournisseurs autorisés par une entreprise pouvaient utiliser la facturation électronique pour envoyer des factures à cette entreprise. Un participant a dit qu'il supposait qu'il y aurait un processus permettant de vérifier la légitimité d'un fournisseur avant que celui-ci soit autorisé à envoyer des factures sur le réseau de facturation électronique. Ce participant pensait que les gouvernements participeraient au processus de vérification, et lorsque l'animateur lui a fait remarquer que ce n'était pas nécessairement le cas, il a formulé une suggestion en ce sens.
- Quelques participants croyaient que le réseau de facturation électronique constituerait un moyen plus sécuritaire que le courriel.

Problèmes ou réactions négatives : 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 sur la diapositive et dans les notes, ils estimaient que le réseau de facturation électronique, comme les autres bases de données et systèmes électroniques, pouvait être piraté. Cette perception était probablement attribuable au grand nombre d'articles et de reportages sur le piratage d'entreprises et de gouvernements dans les médias. 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. Ils estimaient que la nature de leur entreprise, la nature des fournisseurs ou leurs processus de vérification des factures entrantes étaient suffisants pour contrôler le risque de fraude.

Une connexion unique, plusieurs échanges commerciaux

Il est à noter que ce concept n'a pas vraiment été soulevé de façon spontanée.

À titre de référence, voici le contenu de la diapositive et les notes connexes :

Diapositive

Une connexion unique, plusieurs échanges commerciaux : La facturation électronique peut être utilisée pour permettre à toutes les entreprises, dans tous les secteurs, de faire affaire avec de nombreux partenaires, peu importe leur taille, leur localisation ou le logiciel financier qu'elles utilisent au moyen de réseaux ouverts.

Notes

Une approche de facturation électronique basée sur des normes ouvertes signifie que toutes les entreprises, dans tous les secteurs, peuvent ouvrir leurs réseaux et faire des échanges commerciaux avec plusieurs partenaires, peu importe leur taille, leur localisation ou le logiciel financier que chacun utilise.

Environ le quart des participants du groupe des moyennes entreprises considéraient ce facteur comme étant un avantage pour leur entreprise, tandis qu'un seul participant du groupe des petites entreprises le considérait comme un avantage.

Réactions positives : Les raisons pour lesquelles les participants se montraient positifs étaient quelque peu diffuses. En effet, un seul participant ou quelques-uns ont cité chacun des éléments suivants :

- Il existe une norme commune qui relie les entreprises partout.
- Les grandes entreprises pourraient être plus susceptibles de traiter avec une petite entreprise si celle-ci utilisait la facturation électronique. Notamment, un participant supposait que, d'une certaine façon, les fournisseurs qui faisaient partie d'un réseau de facturation électronique étaient des « fournisseurs approuvés », et que les grandes entreprises seraient donc plus disposées à travailler avec eux.
- Quelques participants qui avaient utilisé les portails en ligne de grandes entreprises pour entrer des factures étaient d'avis que la facturation électronique était probablement plus facile à utiliser que ces portails.
- La facturation électronique facilitera les échanges avec d'autres pays. Il convient toutefois de noter que ce participant supposait que la facturation électronique faciliterait l'utilisation des taux d'imposition appropriés pour différents pays, ce qui n'est pas une fonction de la facturation électronique dans les faits.

Problèmes ou réactions négatives : 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. Ils ne voient pas comment la facturation électronique renforcerait la capacité qu'ils estiment déjà avoir.

Voici d'autres réactions :

- Certains participants ont dit qu'ils ne comprenaient pas quel avantage était décrit sur la diapositive et dans les notes.
- Un participant a fait remarquer que si la facturation électronique devait donner lieu à une normalisation du contenu des factures, cela serait particulièrement utile pour faire des affaires dans d'autres pays. Toutefois, il ne croyait pas que la facturation électronique permettait de le faire. Il considérait plutôt que la facturation électronique concernait uniquement la façon de transmettre les données de facturation, quelle qu'en soit la nature.

Encourage le commerce

Il est à noter que ce concept n'a pas vraiment été soulevé de façon spontanée.

À titre de référence, voici le contenu de la diapositive et les notes connexes :

Diapositive

Encourage le commerce : La facturation électronique normalisée est maintenant largement utilisée. Plus de 65 pays ont déjà adopté des exigences communes pour l'envoi électronique de factures.

Notes

La facturation électronique normalisée est maintenant largement utilisée. Plus de 65 pays ont déjà adopté des exigences communes pour l'envoi électronique de factures.

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.

Réactions positives :

- La facturation électronique facilite ou simplifie l'envoi d'une facture dans un autre pays. De plus, elle permet 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 (p. ex., J/M/A par rapport à M/J/A) 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.

Problèmes ou réactions négatives : 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.
- Ils font déjà affaire avec d'autres pays et leurs systèmes actuels fonctionnent bien à cette fin.

Plusieurs participants ont indiqué qu'à leur avis, ce qui est beaucoup plus important pour les échanges avec d'autres pays, ce sont les relations que l'on établit avec les autres parties, et que la façon dont les renseignements sur les factures sont échangés n'est pas un facteur important.

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. Voici quelques résultats connexes :

- Certains participants estimaient qu'une adoption précoce augmenterait la complexité et peut-être le coût de la gestion des factures. Comme l'a mentionné un participant, ils pensaient qu'ils devraient « exécuter deux systèmes », plutôt qu'un seul, pour envoyer et recevoir des factures. Cela laisse entendre que les communications au sujet de la facturation électronique devraient comprendre des renseignements sur la façon dont elle fonctionne lorsque d'autres parties ne font pas partie d'un réseau de facturation électronique.
- Certains participants ont précisé qu'ils ne voudraient pas avoir à essayer de persuader d'autres entreprises avec lesquelles ils font affaire d'adopter la facturation électronique.
- Quelques participants pensaient qu'en raison de la nature de leur entreprise et des fournisseurs avec lesquels ils travaillent, il était peu probable que ces fournisseurs souhaitent adopter la facturation électronique (p. ex., rédacteurs indépendants et agriculteurs locaux).

Comme il a été mentionné précédemment, lorsque l'animateur a demandé aux participants de préciser leur intérêt en supposant une utilisation généralisée de la facturation électronique, plusieurs autres participants ont dit qu'ils seraient intéressés. Ces résultats permettent d'aboutir aux deux conclusions suivantes :

- L'un des défis sera de motiver les entreprises à adopter la facturation électronique lorsque la majorité des entreprises et des organisations avec lesquelles elles travaillent n'utilisent pas la facturation électronique. Comme il sera mentionné plus tard, une suggestion fréquente de la part des participants consistait à utiliser la facturation électronique gratuitement pendant un certain temps.
- Le fait que l'ajout de cette condition hypothétique voulant que l'utilisation soit généralisée n'ait eu qu'un effet relativement faible sur l'intérêt indique qu'il y a d'autres problèmes importants perçus liés à la facturation électronique. Cette section décrit d'autres problèmes soulevés par les participants en ce qui a trait à la facturation électronique.

Fonctionnement adéquat du système actuel : Les participants qui ne souhaitaient 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. Comme l'a dit un participant, selon lui, la facturation électronique est « une solution à un problème qui n'existe pas ». 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. Certains participants ont fait remarquer qu'à l'heure actuelle, une facture qu'ils envoient ou qu'ils reçoivent doit d'abord être approuvée par une personne non comptable (soit la personne qui a autorisé l'achat, dans le cas d'une réception, soit l'acheteur à l'autre bout, dans le cas d'un envoi). Ces participants étaient préoccupés au sujet de la façon dont ces approbations par des personnes non comptables seraient traitées dans le cadre de la facturation électronique. Un autre problème mentionné par plusieurs participants concernait la vérification des factures entrantes par rapport aux bons de commande. Si tous les éléments inscrits sur le bon de commande ont été reçus, l'approbation est aussi simple que de faire correspondre la facture entrante au bon de commande correspondant. Toutefois, il arrive parfois que tous les éléments inscrits sur le bon de commande ne soient pas livrés. De plus, dans le cas d'un bon de commande complexe, il peut y avoir plusieurs livraisons et factures. Dans ces cas, le rapprochement d'une facture avec un bon de commande n'est pas suffisant, et il faut également établir un rapprochement avec les éléments livrés dans les faits. Encore une fois, les participants ont exprimé des préoccupations quant à la façon dont cela fonctionnerait avec la facturation électronique.

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. L'aspect « efficacité » est important afin de ne pas aller à l'encontre du point selon lequel la facturation électronique permet de gagner du temps sur le plan du traitement des factures. En ce qui concerne ce dernier point, plusieurs participants ont soutenu que la facturation électronique ne réduirait pas de façon significative le temps de traitement des factures entrantes, car un processus de vérification et d'approbation des factures serait quand même nécessaire.

Plusieurs participants ayant des volumes relativement faibles de factures entrantes ont expliqué qu'il était important pour eux de voir les factures en soi, car cela les aidait à comprendre ce qui se passe dans leur entreprise et à gérer celle-ci.

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. Comme il a été mentionné plus tôt, certains participants avaient des clients qui exigeaient que les factures soient soumises à l'aide d'un portail en ligne, qui permettait vraisemblablement d'acheminer les données de facturation au système de comptabilité. Une plainte formulée par les participants au sujet de ces portails concernait le manque de souplesse dans le traitement des changements, et quelques

participants ont fait remarquer que la facturation électronique pourrait présenter un problème semblable.

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 plus tôt, dans le cadre de la discussion sur l'avantage suggéré « *réduit la fraude* », 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. 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 les coûts de mise en œuvre et de maintenance :

Comme il a été mentionné plus tôt, dans le cadre de la discussion sur l'avantage suggéré « *augmente les économies de coûts* », certains participants étaient d'avis que les économies de coûts seraient en grande partie compensées par les coûts de mise en place de la facturation électronique ou les coûts permanents liés au soutien de la technologie de l'information pour maintenir la facturation électronique.

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. Aucun participant n'a laissé entendre qu'il envisagerait d'utiliser la facturation électronique si le coût était réduit de X dollars (à moins, peut-être, que la valeur de X soit zéro).

Mesures qui pourraient être prises pour promouvoir la facturation électronique

Au cours de la dernière partie de chaque séance de discussion, on a montré aux participants une diapositive présentant des renseignements sur l'intérêt de l'Agence à l'égard de la facturation électronique (voir l'annexe). Ensuite, on a demandé aux participants de formuler des suggestions sur les renseignements ou les mécanismes de soutien qui pourraient inciter les entreprises à adopter la facturation électronique.

Il est à noter que le guide de discussion ne comprenait pas de questions sur les réactions à la diapositive sur l'intérêt de l'Agence à l'égard de la facturation électronique. La diapositive faisait référence à la possibilité que la facturation électronique réduise le fardeau de la déclaration de la TPS/TVH, et cette question est abordée plus en détail ci-dessous, dans la section « *Mécanismes de soutien pour promouvoir l'adoption de la facturation électronique* ». La diapositive indiquait également que la facturation électronique pourrait favoriser l'observation fiscale et la réduction de la fraude fiscale. En réponse à la diapositive, certains participants ont exprimé leur malaise à l'égard de l'accès éventuel de l'Agence aux renseignements sur leur entreprise par l'intermédiaire du système de facturation électronique. Il convient toutefois de noter que la diapositive ne comprenait aucun énoncé précis indiquant si l'Agence pourrait accéder aux renseignements dans le réseau de facturation électronique, ou comment ou dans quelles circonstances elle pourrait le faire.

On a demandé aux participants quels renseignements il serait important de fournir aux entreprises au sujet de la facturation électronique afin de les inciter à envisager ou à adopter cette méthode. En réponse à cette question, la plupart des participants se sont concentrés sur ce qui pourrait être fait pour inciter les entreprises à essayer la facturation électronique, plutôt que de répondre précisément à la question. Sans doute, les participants avaient déjà discuté des aspects de la facturation électronique qui seraient importants pour eux. Toutefois, en fonction des leçons tirées des parties précédentes de la discussion, voici quelques observations :

- Parmi ces participants des groupes des petites et des moyennes entreprises, la connaissance de la facturation électronique dans le sens prévu dans ce projet de recherche était pratiquement inexistante. De plus, le terme « facturation électronique » est très susceptible d'être interprété comme désignant l'utilisation du courriel pour la facturation. Cela laisse entendre que l'on doit offrir une sensibilisation de base sur la facturation électronique, en abordant des sujets similaires à ceux présentés aux participants dans les diapositives (*La facturation électronique – De quoi s'agit-il?, Facturation électronique : Comment ça marche?, Instaurer la facturation électronique*). Il faudrait également communiquer des renseignements sur les coûts, car l'adoption de la facturation électronique dépendra en fin de compte de l'optimisation des ressources perçue. Ces renseignements devraient tenir compte des coûts permanents de la facturation électronique et des coûts de démarrage.
- Le fait que l'adoption de la facturation électronique n'est pas répandue pour l'instant constitue un obstacle, car cette situation réduit considérablement les avantages de la mise en œuvre de la facturation électronique. S'il s'avère nécessaire de communiquer avec les petites et moyennes entreprises avant l'adoption à grande échelle, il faudrait reconnaître expressément cet obstacle et l'éliminer.
- Un bon nombre de participants avaient de la difficulté à voir des avantages importants liés à l'adoption de la facturation électronique, ce qui laisse entendre la nécessité d'élaborer des messages visant à faire connaître les avantages aux petites et moyennes entreprises.

L'avantage le plus facile à percevoir pour certains participants était l'économie de temps (et peut-être d'argent) liée au traitement des factures entrantes. Toutefois, la valeur perçue de cet avantage éventuel dépendait, dans une certaine mesure, d'un volume relativement élevé de factures entrantes à traiter. Dans une moindre mesure, certains participants percevaient la possibilité d'une accélération des paiements, même si bon nombre de participants se montraient sceptiques à cet égard. Les autres avantages décrits aux participants dans la présentation n'ont pas suscité beaucoup de réactions positives (*Réduit la fraude, Une connexion unique, plusieurs échanges commerciaux* et *Encourage le commerce*).

- Des communications sont nécessaires sur la façon dont les processus suivants peuvent être mis en œuvre de façon efficace et efficiente dans un environnement de facturation électronique : vérifier et approuver les factures entrantes, et apporter des modifications aux factures qui ont déjà été envoyées. On craint beaucoup que la facturation électronique nuise à ces processus.
- Les communications devraient aborder la sécurité des renseignements envoyés sur les réseaux de facturation électronique. Il semble que de simples affirmations selon lesquelles les renseignements sont sécurisés pourraient ne pas être suffisantes, étant donné ce qui suit : a) les médias diffusent régulièrement des articles et des reportages sur le piratage d'importants systèmes et bases de données; b) certains participants considéraient les réseaux de facturation électronique comme étant particulièrement attrayants pour les pirates informatiques, en raison du fait qu'ils traitent des opérations et des renseignements financiers touchant un grand nombre d'entreprises.

Dans l'un des groupes de discussion, la plupart des participants étaient particulièrement critiques à l'égard de l'Agence comme source de renseignements sur la facturation électronique. Ils étaient sceptiques quant à la mesure dans laquelle l'Agence privilégiait les intérêts des entreprises. Ils préféreraient obtenir des renseignements auprès d'entreprises du secteur privé, comme des fournisseurs de logiciels de comptabilité.

Mécanismes de soutien pour promouvoir l'adoption de 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 font des échanges 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. Plusieurs participants ont suggéré des durées, allant de trois mois à un an. 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. Notamment, un participant a suggéré qu'elle devrait être gratuite pour les entreprises en dessous d'une certaine taille, au motif que les petites entreprises disposent de moins de ressources et pourraient tirer moins d'avantages de l'utilisation de la facturation électronique.
- 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.

Quelques participants ont suggéré que des outils leur soient fournis pour leur permettre d'évaluer les avantages que leur entreprise pourrait tirer de l'adoption de la facturation électronique, notamment l'incidence sur les coûts.

Comme il a été mentionné précédemment, la diapositive sur l'intérêt de l'Agence à l'égard de la facturation électronique faisait référence à 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. En effet, ils ne tiendraient pas compte des factures envoyées ou reçues à l'extérieur du système de facturation électronique.
- Les participants éprouaient 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.

Annexe A – Méthodologie

Groupes de discussion – Nombre, composition et emplacement

La recherche comprenait 10 séances de discussion en ligne d'une durée de deux heures :

Groupe cible	Total	Est	Québec (FR)	Ontario	Prairies	C.-B.
Petite entreprise (de 1 à 9 employés)	5	1	1	1	1	1
Moyenne entreprise (de 10 à 249 employés)	5	1	1	1	1	1
Total	10	2	2	2	2	2

Chaque groupe était constitué de 4 à 7 participants, pour un total de 59 participants (29 du groupe des petites entreprises, 30 du groupe des moyennes entreprises).

Recrutement et sources d'échantillonnage

Le recrutement pour toutes les séances en anglais a été effectué par Synchro Research. Le recrutement pour les groupes du Québec a été effectué par Ad hoc recherche. Le recrutement a été effectué par téléphone.

Les bases de données à option d'adhésion de Synchro et d'Ad hoc portant sur des personnes ayant fait part d'un intérêt et d'une volonté d'être contactées aux fins d'inclusion possible dans une étude de recherche ont servi de source d'échantillonnage.

Honoraires des participants

Les honoraires de tous les participants étaient de 175 \$.

Participants qualifiés

Quel que soit le groupe, l'entreprise devait envoyer au moins 20 factures par année ou en recevoir au moins 20 par année. Le participant qualifié était la personne cadre de l'entreprise qui était responsable de la supervision des questions comptables et fiscales pour l'entreprise.

Les exclusions suivantes s'appliquaient :

- *Secteur d'activité* : Le participant ne peut pas travailler dans les secteurs suivants : ministère du gouvernement, entreprises liées à l'impôt (comptabilité, tenue de livres, préparation de déclarations de revenus, avocat spécialisé en fiscalité, services de planification financière), publicité, relations publiques, recherche en marketing, médias.
- *Participation antérieure* : Le participant ne peut pas avoir participé à une séance de recherche qualitative au cours des six derniers mois, et ne peut pas avoir participé à cinq séances ou plus de recherche qualitative au cours des cinq dernières années.

Une grande variété de types d'entreprises ont été inclus dans la recherche.

Profil de l'échantillon

Voici un résumé du nombre de participants selon plusieurs aspects :

Structure organisationnelle	Total (nombre)	Petites entreprises (nombre)	Moyennes entreprises (nombre)
Propriétaire unique	18	13	5
Société ou société de personnes	41	16	25
Nombre d'employés			
1	8	8	--
De 2 à 4	12	12	--
De 5 à 9	9	9	--
De 10 à 49	17	--	17
De 50 à 99	8	--	8
De 100 à 249	5	--	5
Manière dont l'entreprise traite la déclaration de revenus d'entreprise et d'autres formulaires d'impôt	Total (nombre)	Petites entreprises (nombre)	Moyennes entreprises (nombre)
Remplissons tous les formulaires d'impôt à l'interne	17	9	8
Un comptable ou un préparateur de déclarations de revenus est embauché	42	20	22
Soutien en matière de tenue de livres ou de comptabilité à l'interne*	Total (nombre)	Petites entreprises (nombre)	Moyennes entreprises (nombre)
Oui	49	24	25
Non	10	5	5

** Les participants qui répondent « oui » à la question sur le soutien en matière de tenue de livres ou de comptabilité à l'interne comprennent ceux qui remplissent tous les formulaires d'impôt à l'interne.*

Animateurs

Rick Robson a animé les séances de discussion en anglais. Sylvain Laroche a animé les séances de discussion en français.

Annexe B – Grille de recrutement

Grille de recrutement (français)

Grille de recrutement de l'Agence pour les groupes de discussion sur la facturation électronique

Bonjour, je m'appelle _____ de (Synchro Research/Ad hoc recherche), une compagnie de recherche en marketing.

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? **[Si la personne préfère parler 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.

Tout d'abord, laissez-moi vous assurer que nous n'essayons pas de vendre quoi que ce soit. Nous organisons un projet de recherche pour le compte du gouvernement du Canada et, plus précisément, l'Agence du revenu du Canada. L'étude porte sur les pratiques de facturation des entreprises et les méthodes qu'elles utilisent à cette fin. Dans ce contexte, une « entreprise » pourrait signifier une compagnie ou un propriétaire unique.

Note au recruteur: Si un participant a besoin d'une validation qu'il s'agit d'un projet de recherche légitime, veuillez l'inviter à consulter le site www.canada.ca/arc-por ou :

*Angela Muma
Direction générale des affaires publiques
Agence du revenu du Canada
613-407-6207*

Puis-je parler à la personne cadre qui est responsable de superviser les questions comptables et fiscales de l'entreprise? **Une fois la communication établie, présentez-vous de nouveau et demandez :**

Êtes-vous la personne cadre dans votre entreprise qui est responsable ou qui partage la responsabilité de la supervision des questions comptables et fiscales?

Si « non » : Demandez à parler à la personne cadre dans l'entreprise qui est responsable ou qui partage la responsabilité de la supervision des questions comptables et fiscales.

Si « oui » :

Et quel poste occupez-vous dans l'entreprise?

Si l'entreprise devait prendre des décisions de haut niveau concernant un logiciel de comptabilité ou des services de comptabilité à utiliser par l'entreprise, seriez-vous susceptible de participer au processus décisionnel?

Si « non » : Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.

Si « oui » : Continuez.

Une fois en communication avec la bonne personne, demandez :

Dans le cadre de ce projet de recherche, une personne comme vous est choisie pour s'asseoir avec cinq à sept autres personnes représentant différentes entreprises afin de recueillir leurs idées et opinions durant une discussion de groupe en ligne de deux heures. Vous recevrez un honoraire pour votre participation à la discussion de groupe en ligne.

[If prefers to continue in English for the Quebec French-language focus groups, ask:] The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in French. Would you be comfortable doing this?

1. Yes
2. No → **Thank and end interview**

[Si préfère continuer en français pour les groupes de l'Ontario, des Prairies, du Pacifique ou de l'Atlantique qui seront dirigés en anglais, demandez :] La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication écrit en anglais seulement, puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela?

1. Oui
2. Non → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

J'aimerais vous parler un peu plus en détail de cette étude pour voir si vous souhaitez y participer.

La discussion portera sur les pratiques de facturation dans les entreprises. Les sujets abordés seront les suivants : la manière dont les factures sont créées et envoyées, la manière dont l'entreprise traite les factures qu'elle reçoit et le rôle éventuel des méthodes numériques dans ces processus. Il vous sera également demandé de donner votre avis sur un éventuel processus automatisé de traitement des factures entrantes et sortantes.

Vous ne serez pas interrogé sur des factures spécifiques envoyées ou reçues par votre entreprise, mais uniquement sur des questions générales concernant la manière dont l'entreprise traite les processus liés aux factures.

Ni votre identité personnelle ni le nom de votre entreprise ne seront communiqués à l'Agence du revenu du Canada.

Les résultats de la recherche seront utilisés par l'Agence pour mieux comprendre comment les entreprises gèrent les processus liés aux factures entrantes et sortantes, et aussi ce que les entreprises peuvent penser d'un processus automatisé de traitement des factures.

Votre participation est volontaire, et la décision d'y participer n'aura aucun effet sur les négociations que les participants pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Toute

l'information recueillie sera utilisée aux fins de recherche seulement conformément aux lois désignées pour protéger vos renseignements personnels. Toutes les opinions exprimées resteront anonymes et seront regroupées pour garantir qu'aucun individu ou entreprise particulier ne puisse être identifié. Puis-je continuer?

1. Oui
2. Non → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

Merci. Je dois vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au type d'entreprise que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra environ six ou sept minutes.

Note à l'intention du recruteur : Lorsque vous mettez fin à un appel avec quelqu'un, dites : *Merci de votre collaboration. Nous avons déjà un nombre suffisant de participants dont le profil est semblable au vôtre. Donc, il nous est impossible de vous inviter à participer.*

1) **Inscrivez le sexe (pas de quota) :**

1. Homme
2. Femme

2) **Inscrivez les régions (vérifiez les quotas)**

1. Ontario – Quotas: Maximum de 4 provenant de la région du Grand Toronto
2. Prairies – Quotas: Au moins 2 de l'Alberta, 1 de la Saskatchewan et 1 du Manitoba
3. Pacifique – Quotas: Maximum de 4 de Vancouver
4. Atlantique – Quotas : Maximum de 3 de n'importe quelle des quatre provinces de l'Atlantique
5. Québec - Quotas: Maximum de 4 provenant de Montréal

3) Environ combien d'employés votre entreprise compte-t-elle? Aux fins de votre calcul, veuillez vous inclure, ainsi que tous les employés à temps plein et permanents à temps partiel des établissements à la grandeur du Canada.

(Se qualifie pour les *petites entreprises*)

1. Seulement moi; je n'ai aucun employé
2. De 2 à 4 employés
3. De 5 à 9 employés

(Se qualifie pour les *moyennes entreprises*)

4. De 10 à 49 employés
5. De 50 à 99 employés
6. De 100 à 249 employés

(Remerciez le répondant et terminez l'entrevue)

7. 250 employés ou plus

Quotas

Petites entreprises : essayez de recruter un mélange

Moyennes Entreprises : Quotas sur 7 recrutés :

- 10-49 employés et moins : 4 recrutés
- 50-99 employés : 2 recrutés
- 100-249 employés : 1 recruté

4) Est-ce que vous-même ou une autre personne de votre foyer travaillez dans l'un des domaines suivants? **(Lire la liste)**

- Une firme de recherche marketing
- Un magazine ou un journal
- Le gouvernement fédéral
- Le gouvernement provincial ou local
- Une société comptable ou un service de comptabilité
- Une compagnie qui produit des déclarations de revenus pour d'autres personnes ou entreprises
- Un cabinet d'avocats spécialisé en fiscalité
- Une entreprise fournissant des services de planification financière
- Une station de radio ou de télévision
- Une agence de publicité
- Un cabinet de relations publiques

Si « oui » à l'un d'entre eux, remercier et terminer l'entrevue

5) J'ai quelques questions sur le nombre de factures envoyées et reçues par votre entreprise au cours d'une année typique. Je m'intéresse aux factures concernant les entreprises ou les organisations avec lesquelles vous traitez. Je n'inclus pas les factures que vous envoyez à des particuliers tels que des consommateurs.

5a) Tout d'abord, au cours d'une année typique, votre entreprise envoie-t-elle des factures à d'autres entreprises ou organisations?

- Oui: posez Q.5b
- Non: passez à Q.5c

5b) Et environ combien de factures votre entreprise envoie-t-elle à d'autres entreprises ou organisations au cours d'une année typique? Diriez-vous que vous envoyez... **(lire la liste)** :

1. 1 à 9 factures par an
2. 10 à 19 factures
3. 20 à 40 factures
4. Ou plus de 40 factures par an

5c) J'aimerais maintenant vous interroger sur les factures que votre entreprise reçoit d'autres entreprises ou organisations. Environ combien de factures votre entreprise reçoit-elle d'autres entreprises ou organisations au cours d'une année typique? Diriez-vous que vous recevez... **(lire la liste)** :

1. 1 à 9 factures par an
2. 10 à 19 factures
3. 20 à 40 factures
4. Ou plus de 40 factures par an

Pour être qualifié, il faut soit envoyer 20 factures ou plus par an (Q.5b) ou recevoir 20 factures ou plus par an (Q.5c). Si le répondant ne respecte pas cette qualification, remerciez-le et terminez l'entrevue.

Quota : Au moins 4 des 7 recrutés envoient 20 factures ou plus à Q.5b.

6) Quel est l'industrie ou le secteur d'activités de votre entreprise? Si elle exerce des activités dans plusieurs secteurs, veuillez indiquer le secteur principal. **(Ne lisez pas la liste. Acceptez une seule réponse. Confirmez les résultats avec le répondant, au besoin.)**

Inscrivez la réponse ici et classez-la ci-dessous :

-
1. Agriculture, sylviculture, pêche, exploitation minière
 2. Construction
 3. Fabrication
 4. Transports, camionnage
 5. Commerce de gros
 6. Commerce de détail, service alimentaire
 7. Technologies de l'information, communications
 8. Professionnel – p. ex., médical, finance, assurance, immobilier
 9. Autres services

Quotas : Pour chaque groupe :

- Recrutez un mélange de différents secteurs.
- Au sein d'un secteur, ne recrutez pas plus d'une entreprise dans la même branche d'activité.
- Maximum de deux recrutés par secteur

7) Comment est structurée votre entreprise? Est-ce... **(lire la liste)**

1. Une entreprise individuelle
2. Une société
3. Une société de personnes
4. Ou une coopérative
5. **(Ne pas lire)** Autre (précisez) : _____

Objectifs pour les petites entreprises :

- Entreprise individuelle : au moins deux recrutés
- Société : au moins trois recrutés

Moyennes entreprises : pas de quotas

- 8a) Comment votre entreprise gère-t-elle la déclaration de revenus et les autres formulaires fiscaux? Faites-vous tout cela à l'interne ou embauchez-vous un comptable ou un autre préparateur de déclarations de revenus pour remplir ces formulaires fiscaux?
1. Remplissons tous les formulaires d'impôt à l'interne → **Petites entreprises : recrutez au moins 1 ou 2 par groupe; Moyennes entreprises : pas de quotas**
 2. Embauchons un comptable/préparateur de déclarations de revenus → **Petites entreprises : posez Q.8b**
- 8b) Comptez-vous sur un soutien en matière de tenue de livres ou de comptabilité à l'interne?
1. Oui → **Petites entreprises : recrutez au moins 1 ou 2 par groupe**
 2. Non
- 9) Depuis combien de temps votre entreprise est-elle en activité? **(Ne pas lire la liste)**
1. Moins de 1 an
 2. 1 à 2 ans
 3. 3 à 4 ans
 4. 5 à 10 ans
 5. Plus de 10 ans

Il ne reste que quelques questions à vous poser.

- 10) Avez-vous déjà participé à une entrevue en profondeur ou à une séance de discussion réunissant un petit groupe de personnes à qui on a demandé de discuter de différents sujets?
1. Yes
 2. No → **Passez à Q.12**

- 11a) De quels sujets avez-vous déjà discuté?
-

(Liés à la comptabilité ou à la fiscalité : remercier le participant pour son temps et terminer l'entrevue)

- 11b) Et à quand remonte votre dernière participation à une entrevue ou à un groupe de discussion?
1. Il y a 6 mois ou moins → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**
 2. **OU** il y a plus de 6 mois
- 11c) Au cours des cinq dernières années, à combien d'entrevues en profondeur ou groupes de discussion avez-vous participé? Diriez-vous moins de cinq en tout ou diriez-vous cinq ou plus?
1. Moins de 5
 2. 5 ou plus → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

- 12) Pour ce groupe de discussion, vous devrez utiliser un ordinateur de bureau (*desktop*) ou un portable (*laptop*) pour vous connecter en ligne. **Pour ce projet, vous ne pourrez pas utiliser de tablette ou de téléphone cellulaire.**

Vous aurez besoin d'un accès Internet à haute vitesse et d'un endroit calme et tranquille.

Vous aurez également besoin d'une caméra Web (*Webcam*).

Serez-vous capable d'utiliser une caméra Web et un ordinateur de bureau ou un portable pour la discussion de groupe qui durera deux heures?

3. Oui
4. Non → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

Y a-t-il d'autres raisons, comme un problème de vision ou d'ouïe qui rendraient difficile de voir à l'écran ou de comprendre les autres participants ou qui vous empêcheraient de pouvoir prendre part pleinement à ce groupe de discussion?

1. Oui
2. Non

Terminez l'entrevue si la personne donne une raison telle qu'un problème de la vue ou de l'ouïe ou une difficulté à lire ou à écrire.

Permettez-moi de vous en dire un peu plus sur cette étude pour voir si vous souhaitez y participer.

- 13a) Il y a peut-être quelqu'un de l'Agence du revenu du Canada qui participe à ce projet qui observera la discussion. Cependant, il ne participera aucunement à la discussion et ne recevra ni votre nom ni le nom de l'entreprise. Les observateurs sont présents afin de recueillir des informations de première main à l'appui de cette étude. Cela vous est-il acceptable?
1. Oui
 2. Non → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

13b) La séance sera enregistrée sur vidéo. Ces enregistrements sont utilisés par la firme de recherche afin d'aider à analyser les résultats ainsi qu'à rédiger le rapport. Ils ne seront pas remis à l'Agence du revenu du Canada. Ni votre nom ni le nom de votre entreprise ne figureront dans le rapport de recherche. Cela vous est-il acceptable?

1. Oui
2. Non → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

INVITATION

La séance de discussion se tiendra le [insérez la date], à [insérez l'heure locale du participant]. Seriez-vous disponible pour y participer?

1. Oui
2. Non → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

Je vous remercie. Nous aimerions vous inviter à participer à la discussion de groupe qui durera deux heures. À la suite de votre participation au groupe de discussion, vous recevrez 175 \$ pour vous remercier de votre participation.

Pour ce groupe de discussion, nous utiliserons le logiciel de discussion en ligne de la compagnie itracks (prononcer eye-tracks). Avant la séance de discussion, nous vous enverrons un lien vers le site Web de l'entreprise pour faire un contrôle de diagnostic, afin de vous assurer que vous n'aurez aucun problème de connexion à la plateforme lors de la séance de discussion. Veuillez vous assurer d'effectuer cette vérification avant la séance. Veuillez nous le faire savoir si vous rencontrez des problèmes.

La personne qui animera la discussion sera Rick Robson/Sylvain Laroche de Sage Research, une compagnie de recherche sur l'opinion publique.

Comme je vous l'ai mentionné plus tôt, cette étude est réalisée pour le compte de l'Agence du revenu du Canada.

Soyez assuré que votre nom ne sera pas divulgué à l'Agence et que votre décision de participer ou non n'aura pas d'incidence sur votre relation avec le gouvernement du Canada.

Acceptez-vous de participer?

1. Oui
2. Non → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

Région	Date	Type	Heure (HNE)	Heure locale
Ontario	Jeudi 22 avril	Petite entreprise	19 h	19 h
	Mardi 27 avril	Moyenne entreprise	19 h	19 h
Prairies	Mercredi 28 avril	Petite entreprise	20 h	Man. : 19 h Sask. : 18 h Alb. : 18 h

Prairies	Jeudi 29 avril	Moyenne entreprise	20 h	Man. : 19 h Sask. : 18 h Alb. : 18 h
Pacifique	Mardi 4 mai	Petite entreprise	21 h	18 h
Pacifique	Mercredi 5 mai	Moyenne entreprise	21 h	18 h
Atlantique	Mardi 4 mai	Petite entreprise	17 h 30	N.-É. : 18 h 30 N.-B. : 18 h 30 Î.-P.-É. : 18 h 30 T.-N.-L. : 19 h
Atlantique	Mercredi 5 mai	Moyenne entreprise	17 h 30	N.-É. : 18 h 30 N.-B. : 18 h 30 Î.-P.-É. : 18 h 30 T.-N.-L. : 19 h
Québec	Mardi 4 mai	Petite entreprise	18 h 30	18 h 30
Québec	Mercredi 5 mai	Moyenne entreprise	18 h 30	18 h 30

Nous vous enverrons par courriel les instructions pour vous connecter au test de diagnostic et au groupe de discussion en ligne.

Comme nous invitons un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous n'êtes pas en mesure de participer, veuillez appeler afin que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez communiquer avec nous au **[inscrire le numéro de téléphone du recruteur]**. Demandez à parler à **[inscrire le nom de la personne-ressource]**. Veuillez noter que vous ne pouvez pas envoyer quelqu'un d'autre à votre place si vous êtes dans l'impossibilité de participer.

Nous vous demandons de vous connecter à la discussion en ligne au moins 10 minutes avant le début de la rencontre. **La discussion commencera exactement à [heure locale du participant].**

Une personne de notre entreprise vous téléphonera d'ici deux ou trois jours pour confirmer ces détails. Nous avons donc besoin de vos coordonnées.

Nom : _____

Numéro de téléphone (soir) : _____ **Numéro de téléphone (jour) :** _____

Adresse courriel : _____

Merci beaucoup!

Recruté par : _____

Confirmé par : _____

Grille de recrutement (anglais)

CRA Screener for E-Invoicing Focus Groups

Hello, I'm _____ of (Synchro Research/Ad hoc recherche), a marketing research company.

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

First off, let me assure you that we are not trying to sell you anything. We are organizing a research project on behalf of the Government of Canada, and specifically for the Canada Revenue Agency. The study is about invoicing practices of businesses and the methods they use for this purpose. In this context, a “business” could mean a company, or a sole proprietor.

Note to recruiter: Should a participant require validation that this is a legitimate research project, please refer them to www.canada.ca/por-cra or to:

*Angela Muma
Public Affairs Branch
Canada Revenue Agency
613-407-6207*

May I please speak with the senior person in your business who is responsible for overseeing accounting and tax-related matters for the business? **When connected, re-introduce yourself and ask:**

Are you the senior person in the business who is responsible for or shares responsibility for overseeing accounting and tax-related matters?

If “no: Ask to speak to the senior person in the business who is responsible for or shares responsibility for overseeing accounting and tax-related matters

If “yes”:

And what is your position in the business?

If the business needed to make some high-level decisions about accounting software or accounting services to be used by the business, would you likely be involved in the decision-making process?

If “no”: Thank and terminate

If “yes”: Continue

When connected to the right person, ask:

In this research project, an individual like yourself is chosen to sit down with five to seven other people representing different businesses and give ideas and opinions in a two-hour online discussion session. You will be paid an honorarium for your participation in the online group discussion.

[If prefers to continue in English for the Quebec French-language focus groups, ask:] The discussion will be held entirely in French, and participants will be asked to review and discuss written communication materials written only in French. Would you be comfortable doing this?

3. Yes
4. No → **Thank and end interview**

[Si préfère continuer en français pour les groupes de l'Ontario, des Prairies, du Pacifique ou de l'Atlantique qui seront dirigés en anglais, demandez : La discussion se déroulera entièrement en anglais et nous demanderons aux participants de passer en revue du matériel de communication écrite en anglais seulement, puis d'en discuter. Seriez-vous à l'aise avec cela ?

3. Oui
4. Non → **Remerciez le répondant et terminez l'entrevue.**

I'd like to tell you a bit more about this study to see if you are interested in possibly taking part in this study.

The discussion will be about invoicing practices in businesses. Topics will include how invoices are created and sent, how the business processes invoices it receives, and what role, if any, digital methods play in these processes. You'll also be asked for your opinions about a possible automated process for handling incoming and outgoing invoices.

You will not be asked about any specific invoices sent or received by your business, but rather only general questions about how the business handles invoice-related processes.

Neither your personal identity nor the name of your business will be given to the Canada Revenue Agency.

The results of the research will be used by the Canada Revenue Agency to better understand how businesses handle processes related to incoming and outgoing invoices, and also what businesses may think about an automated process for handling invoices.

Participation is voluntary and an individual's decision to take part will not affect any dealings they may have with the Government of Canada. All information collected will be used for research purposes only, in accordance with laws designed to protect your privacy. All opinions expressed will remain anonymous, and views will be grouped together to ensure no particular individual or business can be identified. May I continue?

1. Yes
2. No → **Thank and end interview**

Thank you. I need to ask you a few questions to see if you fit the profile of the types of companies we are looking for in this research. This will take about 6-7 minutes.

Note to recruiter: When terminating a call with someone, say: *Thank you for your cooperation. We already have enough participants who have a similar profile to yours, so we are unable to invite you to participate.*

1) **Record gender (no quotas):**

3. Male
4. Female

2) **Record regions (watch quotas)**

6. Ontario – Quotas: Maximum of 4 from GTA
7. Prairies – Quotas: At least 2 from Alta, 1 from Sask 1 from Man
8. Pacific – Quotas: Maximum of 4 from Vancouver
9. Atlantic – Quotas: Maximum of 3 from any of the four Atlantic provinces
10. Quebec - Quotas: Maximum of 4 from Montreal

3) Approximately, how many people does your business employ? In your count, please include yourself and all full-time and permanent part-time employees from all locations in Canada.

(Qualifies for *Small Business*)

8. Just myself, no employees
9. 2-4 employees
10. 5-9 employees

(Qualifies for *Medium Business*)

11. 10-49 employees
12. 50-99 employees
13. 100-249 employees

(Thank and end the interview)

14. 250 or more employees

Quotas

Small Business: try to recruit a mix

Medium Business: Quotas out of 7 recruits:

- 10-49 fewer employees: 4 recruits
- 50-99 employees: 2 recruits
- 100-249 employees: 1 recruit

4) Do you, or does anyone in your household, work for ...? **(Read list)**

- A marketing research firm

- A magazine or newspaper
- The federal government
- The provincial or local government
- An accounting or bookkeeping company
- A company that does tax returns for other people or businesses
- A law firm that specializes in tax
- A firm providing financial planning services
- A radio or television station
- An advertising agency
- A public relations company

If “yes” to any, thank and end the interview

5) I have a few questions about the number of invoices sent and received by your company in a typical year. I’m interested in invoices involving businesses or organizations that you deal with. I’m not including invoices you send to individuals such as consumers.

5a) Firstly, in a typical year, does your businesses send any invoices to other businesses or organizations?

- Yes: ask Q.5b
- No: go to Q.5c

5b) And about how many invoices does your business send to other businesses or organizations in a typical year? Would you say you send... **(read list)**:

5. 1 to 9 invoices per year
6. 10 to 19 invoices
7. 20 to 40 invoices
8. Or more than 40 invoices per year

5c) I’d now like to ask you about invoices your business receives from other businesses or organizations. About how many invoices does your business receive from other businesses or organizations in a typical year? Would you say receive ... **(read list)**:

1. 1 to 9 invoices per year
2. 10 to 19 invoices
3. 20 to 40 invoices
4. Or more than 40 invoices per year

To qualify, must either send 20 or more invoices per year at Q.5b, or receive 20 or more invoices per year (Q.5c). If does not meet this qualification, thank and terminate.

Quota: At least 4 of 7 recruits send 20 or more invoices at Q.5b

- 6) In which industry or sector does your business operate? If you are active in more than one sector, please identify the main sector. **(Do not read list. Accept only one response. Confirm result with respondent as necessary)**

Record response here and classify below:

10. Agriculture, forestry, fishing, mining
11. Construction
12. Manufacturing
13. Transportation, trucking
14. Wholesale trade
15. Retail trade, food service
16. Information technology, communications
17. Professional – e.g. medical, finance, insurance, real estate
18. Other services

Quotas: For each group:

- **Recruit a mix of different sectors**
- **Within a sector, do not recruit more than one business in the same line of business**
- **Maximum of 2 recruits per sector**

- 7) How is your business structured? Is it **(read list)**

6. A sole proprietorship
7. A corporation
8. A partnership
9. Or a cooperative
10. **(Do not read)** Other (specify): _____

Small Business targets:

- Sole proprietorship: At least 2 recruits
- Corporation: At least 3 recruits

Medium business: No quotas

8a) How does your business handle completing the business tax return and other tax forms? Do you do all of these internally, or do you hire an accountant or other tax preparer to complete these tax forms?

3. Do all tax form completion internally → **Small Business: Recruit at least 1 or 2/group; Medium Business: No quota**
4. Hire accountant/tax preparer → **Small Business: Ask Q. 8b**

8b) Do you have in-house bookkeeping or accounting support?

3. Yes → **Small Business: Recruit at least 1 or 2/group**
4. No

9) How long has your business been in operation? **(Do not read list)**

6. Less than 1 year
7. 1 to 2 years
8. 3 to 4 years
9. 5 to 10 years
10. More than 10 years

I have just a few more questions to ask you.

10) Have you ever participated in an in-depth research interview or a focus group involving a small group of people where people were asked to discuss different topics?

3. Yes
4. No → **Go to Q.12**

11a) What topics have you ever discussed?

(If accounting or tax-related, thank participant for their time and end the interview)

11b) And when was the last time you attended an interview or discussion group?

3. 6 months ago or less → **Thank and end the interview**
4. **OR** more than 6 months ago

11c) In the past 5 years, how many in-depth research interviews or discussion groups have you attended? Would you say less than 5 in total, or would you say 5 or more?

3. Less than 5
4. 5 or more → **Thank and end the interview**

- 12) The discussion group will require you to go online using a desktop or laptop computer. **For this project, you will not be able to use a tablet or mobile phone.**

You will need a good internet connection, and preferably in a quiet location.

You will also need a webcam.

Will you be able to use a webcam and a desktop or laptop computer for the 2-hour group discussion?

5. Yes
6. No → **Thank and end interview**

Are there any other reasons, such as difficulty seeing things on the screen or hearing other participants speak that may prevent you from being able to fully participate in the group discussion?

1. Yes
2. No

Terminate if person gives a reason such as sight, hearing, or related to reading/writing ability.

Let me tell you some more about this study to see if you would like to take part.

- 13a) There may be someone from the Canada Revenue Agency who has been involved in this project observing the session. However, they will not take part in the discussion in any way, and they will not be given your name or the name of the business. The observers are there to obtain first-hand information to assist the research. Is this acceptable to you?

1. Yes
2. No → **Thank and end interview**

- 13b) The session will be video-recorded. These recordings are used by the research firm to help with analyzing the findings and writing the report, and will not be given to the Canada Revenue Agency. Neither your name nor the name of your business will appear in the research report. Is this acceptable to you?

1. Yes
2. No → **Thank and end interview**

INVITATION

The focus group will be held on **[insert date]**, at **[insert participant's local time]**. Would you be available to attend?

1. Yes
2. No → **Thank and end interview**

Thank you. We would like to invite you to participate in the 2-hour group discussion. Following your participation in the focus group, you will be paid \$175 to thank you for your participation.

For the group discussion we will be using an online software company called ittracks (pronounced eye-tracks). Prior to the group discussion, we will send you a link to the company's website for a diagnostic check, to make sure that you do not have any problems logging on to the platform for the group discussion itself. Please make sure you do this check before the group. Please let us know if you run in to any problems.

The person leading the discussion will be Rick Robson/Sylvain Laroche of Sage Research, which is a public opinion research company.

As I mentioned earlier, this is a research project being done on behalf of the Canada Revenue Agency.

I want to reassure you that your name will not be given to them, nor will your decisions about participating affect any dealings you have with the Government of Canada.

Would you be willing to attend?

1. Yes
2. No → **Thank and end interview**

Region	Date	Type	Time EST	Local Time
Ontario	Thursday, April 22	Small business	7:00 pm	7:00 pm
Ontario	Tuesday, April 27	Medium business	7:00 pm	7:00 pm
Prairies	Wednesday, April 28	Small business	8:00 pm	Man: 7:00 pm Sask: 6:00 pm Alta: 6:00 pm
Prairies	Thursday, April 29	Medium business	8:00 pm	Man: 7:00 pm Sask: 6:00 pm Alta: 6:00 pm
Pacific	Tuesday, May 4	Small business	9:00 pm	6:00 pm
Pacific	Wednesday, May 5	Medium business	9:00 pm	6:00 pm
Atlantic	Tuesday, May 4	Small business	5:30 pm	NS: 6:30 pm NB: 6:30 pm PEI: 6:30 pm Nfld: 7:00 pm
Atlantic	Wednesday, May 5	Medium business	5:30 pm	NS: 6:30 pm NB: 6:30 pm PEI: 6:30 pm Nfld: 7:00 pm
Quebec	Tuesday, May 4	Small business	6:30 pm	6:30 pm
Quebec	Wednesday, May 5	Medium business	6:30 pm	6:30 pm

We will email you instructions on how to log in for the technical check and to the online group discussion.

As we are only inviting a small number of people to attend, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call so that we can get someone to replace you. You can reach us at ***[Insert recruiter's phone #]***. Please ask for ***[Insert contact name]***. Please note that you may not send someone else in your place if you are unable to attend.

Please also log-in 10 minutes prior to the starting time. **The discussion will begin promptly at [Participant's Local Time]**

Someone from our company will call you back within two or three days to confirm these arrangements. To do that, we need to have your contact information.

Name: _____

Evening phone: _____ **Day time phone:** _____

Email address: _____

Thank you very much!

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

Annexe C – Guide de discussion

Remarque : Les documents de discussion comprenaient les quatre éléments suivants :

- Guide de discussion
- Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 4 du guide de discussion
- Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 5c du guide de discussion
- Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 6 du guide de discussion

Français : Guide de discussion

1) Introduction (15 minutes)

- a) **Présentez-vous** : (Sylvain Laroche de Sage Research, une société d'études de marché indépendante). Ceci est une étude que nous effectuons pour le compte du gouvernement du Canada, plus précisément pour l'Agence du revenu du Canada (l'ARC).

Ce projet de recherche porte sur les pratiques de facturation des entreprises. Je m'intéresse tout particulièrement aux factures qu'une entreprise envoie à une autre entreprise ou à une organisation telle qu'un gouvernement. Nous ne discuterons pas des factures que vous pourriez émettre à un consommateur individuel.

Parmi les sujets, nous discuterons de la manière dont sont créées et envoyées les factures, comment votre entreprise traite les factures qu'elle reçoit et, s'il y a lieu, quel est le rôle, des méthodes numériques dans ces processus. Je solliciterai également vos opinions sur les processus automatisés pour le traitement des factures reçues et expédiées.

Je ne solliciterai pas votre opinion au sujet des factures spécifiques qui sont envoyées ou reçues par votre entreprise, mais je vous poserai plutôt des questions générales sur la manière dont votre entreprise traite les processus se rapportant aux factures.

Une chose que vous avez tous en commun est le fait que vous êtes associés à une entreprise et je discute avec vous en tant que femme ou homme d'affaires.

Les résultats de la recherche seront utilisés par l'ARC pour mieux comprendre comment les entreprises traitent les procédés se rapportant aux factures entrantes et expédiées ainsi qu'à ce que les entreprises pourraient penser des procédés automatisés de traitement les factures.

- b) **Passez en revue la procédure de discussion de groupe** :

- Le rôle du modérateur
- Le rôle des participants : il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses; nous voulons que toutes les personnes participent et expriment leurs points de vue; nous ne sommes pas ici pour en arriver à un consensus, mais il est d'une grande utilité de connaître chacun de vos points de vue de façon honnête.
- Confidentialité : Vous participez volontairement. Ni votre nom ni celui de votre entreprise ne figureront dans le rapport. Le rapport final sera disponible à Bibliothèque et Archives Canada.

- Enregistrement : La session sera enregistrée et l'enregistrement sera réservé à mon ~~propre~~ usage exclusif afin de m'aider à préparer le rapport. L'enregistrement ne sera pas remis à l'ARC.
- Présence des observateurs de l'ARC-en ligne: ils ne reçoivent ni votre nom ni le nom de votre entreprise; ils écoutent pour observer le modérateur et accroître leur compréhension générale des sujets dont nous discuterons ce soir.
- Si vous avez des problèmes techniques, dites-le-moi et je pourrais être en mesure de vous aider. Si je ne peux pas vous aider, alors vous pourrez cliquer sur « Help/Aidez-Moi » dans le coin supérieur droit de votre écran pour obtenir le soutien technique de itracks.
- La discussion durera deux (2) heures.

c) **Avez-vous des questions?**

- d) **Les participants se présentent** : prénom seulement et nature de votre entreprise (ne dites pas le nom de l'entreprise)

2) Pratiques de facturation (20 minutes)

- a) Pour débiter, j'aimerais savoir comment votre entreprise traite la facturation impliquant d'autres entreprises ou organisations. Je vais commencer par la création et l'envoi de factures. Comment votre entreprise crée-t-elle les factures destinées à d'autres entreprises ou organisations et comment envoyez-vous en fait ces factures? Dans ce contexte, je suis également intéressé aux logiciels ou services de comptabilité que vous utilisez dans le cadre de ce processus.

Approfondir : Dans une année typique, environ combien de factures envoyez-vous à des entreprises ou organisations?

***Note au modérateur** : Si les participants mentionnent l'impact de la COVID sur les affaires, notre principal intérêt porte sur la période avant la COVID, mais vous pouvez passer plusieurs minutes à discuter de l'impact de la COVID. Si jugé utile, vous pouvez dire aux participants qu'il y a d'autres recherches auprès des entreprises qui portent spécifiquement sur les impacts de la COVID.*

[S'il y a une variété de façons d'envoyer] Est-ce que le moyen que vous utilisez pour envoyer une facture affecte le délai pour vous faire payer ou pas vraiment? (par la poste par rapport à par voie électronique)

Quels aspects de la production des factures prennent le plus de temps?

- b) Je vais maintenant discuter de l'autre aspect de la facturation, qui est la réception, le traitement et le classement des factures que votre entreprise reçoit d'autres organisations ou entreprises. Comment votre entreprise reçoit-elle ces factures, que faites-vous pour vérifier et traiter les factures et comment classez-vous les factures?

Approfondir : Dans une année typique, environ combien de factures votre entreprise reçoit-elle d'autres entreprises ou organisations?

Avez-vous une idée du temps requis pour traiter une facture typique ou pas vraiment?

Quels sont les aspects du traitement d'une facture qui prennent le plus de temps?

3) Connaissance de la facturation électronique (10 minutes)

NOTE : La manière dont ce sujet sera présenté et discuté dépendra, dans une certaine mesure, de ce que les participants auront dit à l'étape n° 2

- a) Un moyen de traiter la facturation entre les entreprises est la facturation électronique. Quelle est votre compréhension de la facturation électronique en ce qui concerne la manière dont les factures sont créées, envoyées et reçues?
- c) **[Demandez aux participants qui comprennent que la facturation électronique implique un échange de données informatisé (EDI) entre deux entreprises] :** Utilisez-vous ce type de facturation électronique dans votre entreprise [Portez tout d'abord votre attention sur les répondants qui disent « non »]

Si non : Votre entreprise a-t-elle considéré la possibilité d'utiliser la facturation électronique? Pour quelles raisons?

- Quels pourraient être les avantages?
- Quels pourraient être les défis ou les difficultés?

Si oui : [Si nécessaire :] Veuillez me décrire de manière un peu plus détaillée comment votre système de facturation est configuré.

- Quels ont été les avantages de l'utilisation de la facturation électronique pour votre entreprise?
- Quels défis ou difficultés, s'il y a lieu, avez-vous rencontrés lors de l'utilisation de la facturation électronique?
- Comment décririez-vous le processus d'adoption du logiciel de facturation électronique? Le processus ou la transition ont-ils été difficiles ou non?

4) Présentez la description de la facturation électronique (10 minutes)

NOTE : La manière dont ce sujet sera présenté et discuté dépendra, dans une certaine mesure, de ce que les participants auront dit à l'étape n° 3

Je vais maintenant vous décrire ce qu'est la facturation électronique et comment elle fonctionne. Lorsque j'aurai terminé, je vous demanderai ce que vous en pensez. Je vais vous demander quels pourraient être, selon vous, les avantages pour votre entreprise de recourir à la facturation électronique, quels défis ou difficultés vous pensez que votre entreprise aurait à affronter si elle utilisait la facturation électronique et, globalement, dans quelle mesure votre entreprise pourrait être intéressée à utiliser la facturation électronique.

[Lisez le script des diapositives 1 à 6]

5) Réactions à la description de la facturation électronique (45 minutes)

- a) D'après les informations que j'ai présentées, combien d'entre vous envisageraient d'utiliser la facturation électronique dans votre entreprise? (Prenez un vote)

Note au modérateur : Si/lorsque les participants mentionnent le fait que l'utilisation de la facturation électronique n'est pas très répandue comme obstacle à leur intérêt à utiliser la facturation électronique, alors:

- 1) Discuter de cet obstacle
 - 2) Puis, afin de faciliter la discussion sur les avantages, établissez le contexte suivant pour la discussion : « prenons pour acquis, aux fins de notre discussion, que l'utilisation de la facturation électronique est très répandue au Canada. Vous devez également savoir que la facturation électronique est déjà utilisée dans 65 pays, incluant les États-Unis, l'Amérique latine et l'Australie. Alors, dans ce contexte, si l'utilisation de la facturation électronique était aussi répandue au Canada, voyez-vous des avantages à ce que votre entreprise l'utilise aussi ou pas vraiment?
- b) Je vais vous demander d'une part quels pourraient être, selon vous, les avantages de la facturation électronique pour votre entreprise, et, d'autre part, quels pourraient en être les défis ou les difficultés pour votre entreprise. Commençons par les avantages. Selon vous, quels pourraient être les avantages de la facturation électronique pour votre entreprise?
- c) Je vais vous montrer une liste de certains des avantages démontrés de l'utilisation de la facturation électronique, et j'aimerais connaître vos opinions sur chacun d'eux. **[Présentez la diapositive 6/script]**

Discutez des réactions à propos de chacun des avantages de la diapositive 6.

- d) D'après vous, quels pourraient être les défis ou les difficultés pour que votre entreprise obtienne ou utilise la facturation électronique? Je dois vous dire qu'à l'heure actuelle, la facturation électronique est largement utilisée par des entreprises de toutes tailles dans de nombreux autres pays (comme l'Union européenne, l'Amérique latine, l'Australie, etc.), mais pas aussi largement par les petites entreprises au Canada.
- e) Les principales solutions de facturation électronique sont de l'ordre de 15 \$ à 30 \$ par mois pour les petites entreprises et de 40\$ à 65\$ par mois pour les moyennes entreprises. J'aimerais savoir ce que vous pensez de ces coûts.

Note au modérateur : ces coûts reflètent les coûts d'abonnement aux outils de comptabilité Sage.

- f) Globalement, maintenant que nous avons beaucoup parlé des avantages et des inconvénients de la facturation électronique, dans quelle mesure votre entreprise serait-elle intéressée à envisager l'utilisation de la facturation électronique?

6) Les actions que l'ARC peut prendre pour encourager la facturation électronique (15 minutes)
Lisez le script pour la diapositive 7.

- a) Quels renseignements aimeriez-vous obtenir de la part de l'ARC lorsque vous communiquez avec les petites et moyennes entreprises au sujet de la facturation électronique?

Approfondir : Au sujet de la façon dont la facturation électronique fonctionne ou comment en apprendre plus ce sujet
Sur la façon d'implanter la facturation électronique
Sur les avantages de la facturation électronique

- b) Quels types de soutien les entreprises aimeraient-elles obtenir de l'ARC ou d'autres ministères ou agences gouvernementales pour encourager l'adoption de la facturation électronique?

7) OPTIONNEL (si le temps le permet)

J'aimerais prendre les quelques dernières minutes pour parler de quelque chose de totalement différent, et qui n'est pas relié à la facturation électronique. Nommément, j'aimerais savoir ce que vous pensez globalement de la façon dont le Gouvernement du Canada a supporté les entreprises pendant la pandémie de la COVID-19?

La question est : Qu'est-ce que le Gouvernement du Canada a bien fait en termes de support aux petites et moyennes entreprises, comme la vôtre, et qu'est-ce qu'il aurait pu faire de mieux?

8) Conclusion (5 minutes)

Nous avons presque terminé. Avant de conclure, voulez-vous mentionner quoi que ce soit en lien avec ce dont nous avons discuté?

Merci de votre présence ce soir et d' avoir exprimé vos opinions.

Français : Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 4

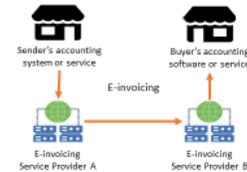
1. E-invoicing: What is it?

Electronic invoicing (or e-invoicing) is the automated digital exchange of invoice information directly between a buyer's and supplier's accounting and business systems through a secure e-invoicing network.

- E-invoicing uses *e-invoicing service providers* who offer solutions to **transmit invoice data** across connected, digital networks.
- Businesses use the *e-invoicing service provider* of their choice, who compete based on cost and any additional services they may provide.
- To send an invoice, both the sender and receiver need to be connected to an *e-invoicing service provider* that operates on a connected network. However, they can use different *e-invoicing service providers*.

2. E-invoicing: How does it work?

- 1) Sender creates an invoice using their own accounting software or online accounting service from a provider who is approved to operate on a network created for this purpose
- 2) Their accounting software or service sends the invoice electronically to the e-invoicing service provider
- 3) The invoice data is transmitted electronically to the e-invoicing service provider of the buyer
- 4) The buyer's e-invoice service provider transmits the invoice data directly into the buyer's accounting or e-invoicing software.



3. Example: Paper invoice vs. E-invoice



4. Implementing E-invoicing

How can I implement e-invoicing?

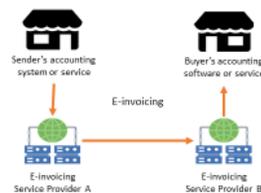
- Talk to your accounting software or service provider to find out if they are or can be enabled for e-invoicing. If they are, they will handle all the work of connecting to an e-invoicing service provider. They might charge a small one-time fee to do this.
- You can either use an e-invoicing service provider they recommend, or choose one yourself.

How much does it cost?

- The subscription cost of e-invoicing solutions differs, depending upon variables such as invoice volume, business size, accounting software as well as the service provider you choose.
- Small business: \$15-\$30 per month
Medium business: \$40-\$65 per month

5. E-invoicing: How does it work?

- 1) Sender creates an invoice using their own accounting software or online accounting service
- 2) Their accounting software or service sends the invoice electronically to the e-invoicing service provider
- 3) The invoice data is transmitted electronically to the e-invoicing service provider of the buyer
- 4) The buyer's e-invoice service provider transmits the invoice data directly into the buyer's accounting software or service.



Afficher la diapo 1:

L'ARC a donné la définition suivante de la facturation électronique. La facturation électronique est l'échange numérique automatisé de renseignements sur les factures, directement entre les systèmes comptables et opérationnels d'un acheteur et d'un fournisseur, par l'intermédiaire d'un réseau de facturation électronique sécurisé.

J'ai trouvé cette définition un petit peu difficile à bien saisir, alors je vais vous donner une explication plus longue. Ceci prendra plusieurs diapositives.

- La facturation électronique est assurée par des fournisseurs de services de facturation électronique qui offrent des solutions pour transmettre les données de facturation en ligne. Simplement pour que vous le sachiez, ces fournisseurs de services de facturation électronique utilisent un réseau de données en ligne sécurisé qui suit les normes internationales et canadiennes en matière de sécurité et de façon d'encoder et transmettre les données.
- Les entreprises utiliseraient le *fournisseur de services de facturation électronique* de leur choix. Ces fournisseurs se concurrencent entre eux en matière de coûts et de tout autre service supplémentaire qu'ils offrent. Une entreprise choisirait le fournisseur de services de facturation électronique qui convient le mieux à son entreprise.
- Pour envoyer une facture, l'expéditeur et le destinataire doivent tous les deux être connectés à un *fournisseur de services de facturation électronique*. Ils peuvent cependant utiliser des fournisseurs de services de facturation électronique différents. Ceci s'explique par le fait que les fournisseurs de services de facturation électronique sont interconnectés, pas mal de la même manière que les différents fournisseurs de service de téléphonie cellulaire sont interconnectés.

Afficher la diapo 2:

Alors, comment fonctionne la facturation électronique? Dans ce processus, nous avons un expéditeur qui envoie une facture et un acheteur qui reçoit la facture.

Premièrement, l'expéditeur crée une facture à l'aide de son propre logiciel comptable ou de son service de comptabilité en ligne.

Deuxièmement, son logiciel ou son service de comptabilité envoie la facture électroniquement au fournisseur de services de facturation électronique.

Troisièmement, les données de facturation sont transmises électroniquement au fournisseur de services de facturation électronique de l'acheteur.

Et finalement, le fournisseur de services de facturation électronique de l'acheteur transmet les données de la facture directement dans le logiciel ou service comptable de l'acheteur.

Afficher la diapo 3:

Sur cette diapositive, je vous montre un exemple qui compare le processus de facturation papier avec le processus de facturation électronique.

Avec le processus de facturation papier: vous créez la facture soit manuellement ou à l'aide d'un logiciel ou d'un service comptable, vous l'imprimez, vous la mettez dans une enveloppe et vous la postez ou, dans le cas d'un PDF, vous l'envoyez par courriel.

L'entreprise qui reçoit la facture, ouvre l'enveloppe ou le courriel, vérifie la facture, puis saisit les données de la facture manuellement dans son système ou dans le logiciel ou le service comptable qu'elle pourrait utiliser.

Avec un processus de facturation électronique, on n'a pas besoin de papier ou de PDF. La facture est créée électroniquement et envoyée directement à partir du logiciel ou du service comptable de l'expéditeur. L'acheteur reçoit la facture directement dans son propre logiciel ou service comptable. Parce que la transmission se fait directement dans le système de l'acheteur, on n'utilise pas de PDF ou de courriel.

Afficher la diapo 4:

Alors, comment une entreprise obtient-elle la facturation électronique?

Parlez à votre fournisseur de logiciel ou de service comptable pour savoir s'il est capable de faire de la facturation électronique ou s'il peut le devenir. Si c'est le cas, il va effectuer tout le travail pour vous connecter à un fournisseur de services de facturation électronique. Il pourra vous facturer un petit montant forfaitaire unique pour ce faire.

Vous pouvez soit utiliser un fournisseur de service qu'il vous recommande ou en choisir un vous-même.

En termes de coûts, le coût de l'abonnement dépend de variables telles que le volume de factures, la taille de l'entreprise, le logiciel de comptabilité et le fournisseur de services que vous choisissez. Cependant, il y a un certain nombre d'options rentables pour les petites et moyennes entreprises.

Pour les petites entreprises, le coût se situerait typiquement entre 15\$ et 30\$ par mois.

Pour les moyennes entreprises, le coût se situerait typiquement entre 40\$ et 65\$ par mois.

Afficher la diapo 5 (même que la diapo 2 Comment ça marche?), et retourner au guide de discussion

Français : Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 5c

Benefits of e-invoicing

- **Increases Cost-savings:** E-Invoicing reduces invoicing costs by approximately 60%-80%, from an average cost of CAN \$20 per paper-based invoice to less than \$8-10 per e-invoice
- **Reduces Fraud:** The e-invoicing network provides a safer and more secure channel than emailed or mailed invoices
- **Improves Payment Times:** Faster transmission and faster processing can speed up payment times
- **Connect Once, Trade with Many:** e-invoicing can be used to allow all businesses, in all sectors, to trade with many partners, regardless of their size, location, or the financial software they each use through open networks
- **Encourages Trade:** Standardized e-invoicing is now widely used. More than 65 countries have already adopted common requirements for the electronic exchange of invoices.

La facturation électronique comporte beaucoup d'avantages pour les entreprises en simplifiant et en automatisant l'échange et le traitement des factures.

- Les vendeurs n'ont pas besoin de générer des factures papier ou PDF qui doivent être imprimées, postées ou envoyées par courriel.
- Les acheteurs n'ont plus besoin d'entrer manuellement ou de scanner celles-ci dans leur système comptable.

Qui plus est, il y a eu plusieurs études réalisées par des organismes externes de renom et d'autres gouvernements qui ont documenté les avantages que nous présentons ici.

Augmente les économies de coûts:

On estime que cela coûte environ 20 \$, tant au vendeur qu'à l'acheteur, pour traiter une facture papier ou une facture PDF. Par opposition, cela coûte moins de 10 \$ pour traiter une facture électronique. La différence est attribuable au temps sauvé en n'ayant pas à traiter manuellement chaque facture.

Note au modérateur:

- La facturation électronique peut sauver du temps en ne requérant pas de : 1) ressaisir ou de numériser (scanner) les factures, 2) faire des corrections, 3) chercher de l'information manquante.
- Une norme commune pour la facturation électronique assure : 1) que les renseignements importants sont saisis de façon exacte avant qu'une facture électronique soit envoyée et, 2) un échange constant d'information sur la facture. Conséquemment, les données sont plus justes et complètes puisqu'elles circulent d'un système à l'autre.
- Les estimés ci-dessus sont fournis par: EY, SAP Concur, Ecosio, and IMB Sterling.

Réduit la fraude:

La facturation électronique a le potentiel de réduire grandement les fraudes en s'assurant qu'on envoie ou qu'on reçoive seulement des factures sécuritaires et légitimes dans les systèmes financiers des entreprises. Le réseau de facturation électronique fournit un canal de communication plus sûr et plus sécuritaire que les courriels, comme l'ont indiqué par les ministères d'autres gouvernements comme le ministère du revenu d'Australie. Seuls les fournisseurs de services fiables et accrédités sont capables de transmettre des données de facturation. Ceci atténue le risque de demande ou d'interception de factures frauduleuses. Les seules parties qui voient la facture électronique sont les fournisseurs de logiciels, les acheteurs et les fournisseurs.

Améliore les délais de paiement :

Une transmission plus rapide de la facture et un traitement plus rapide de celle-ci par le destinataire peuvent entraîner des délais de paiement plus rapides. Gardez cependant à l'esprit que la facturation électronique n'automatise pas le paiement. Le payeur demeure en plein contrôle du moment et de la manière dont les factures sont payées.

Une connexion unique, plusieurs échanges commerciaux:

Une approche de facturation électronique basée sur des normes ouvertes signifie que toutes les entreprises, dans tous les secteurs, peuvent ouvrir leurs réseaux et faire des échanges commerciaux avec plusieurs partenaires, peu importe leur taille, leur localisation ou le logiciel financier que chacun utilise.

Encourage la commerce:

La facturation électronique normalisée est déjà largement utilisée. Plus de 65 pays ont déjà adopté des exigences communes pour l'échange électronique de factures.

Français : Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 6

CRA and E-invoicing

- E-invoicing is already widely used in many other countries to make tax compliance easier for businesses. When e-invoicing is integrated with tax systems, it can :
 - Provide accurate data resulting in less tax errors and adjustments from taxpayers; and
 - Create new tax services to reduce compliance burden (for example, Italy is using e-invoicing for the automated pre-population of GST returns).
- The CRA is looking at how e-invoicing aligns with other government priorities to support small and medium enterprises (SMEs), how e-invoicing can help improve services to businesses, and whether e-invoicing could reduce GST/HST reporting burden.
- E-invoicing is also used to reduce business costs, to help businesses operate more efficiently, and to smooth out the complexities of trade between businesses in different countries.
- Many of the benefits of e-invoicing would be realized by both businesses and the tax system. For example, easier and more accurate tax compliance, reduction in fraud and underground economy.

- La facturation électronique est déjà largement utilisée dans beaucoup d'autres pays pour faciliter la conformité fiscale pour les entreprises. Lorsque la facturation électronique est intégrée aux systèmes fiscaux, elle peut :
 - fournir des données précises entraînant moins d'erreurs fiscales et d'ajustements de la part des contribuables, et elle peut
 - créer de nouveaux services fiscaux pour réduire le fardeau de la conformité fiscale (par exemple: l'Italie utilise la facturation électronique pour générer pré-population automatisée des déclarations de TPS).
- L'ARC examine comment la facturation électronique s'aligne avec d'autres priorités gouvernementales pour soutenir les petites et moyennes entreprises (PME), comment la facturation électronique peut aider à améliorer les services aux entreprises et si la facturation électronique pourrait réduire le fardeau des déclarations de TPS et de TVH.
- La facturation électronique sert aussi à réduire les coûts opérationnels, à aider les entreprises à fonctionner plus efficacement et à aplanir la complexité des échanges entre les entreprises dans différents pays.
- Plusieurs des avantages de la facturation électronique profiteraient à la fois aux entreprises et au régime fiscal - par exemple: conformité fiscale plus facile et plus précise, réduction de la fraude et de l'économie clandestine.

Anglais : Guide de discussion

1) Introduction (15 minutes)

- a) **Introduce self** (Rick Robson of Sage Research, an independent market research company). This is a research project we're doing on behalf of the Government of Canada, and specifically for the Canada Revenue Agency (CRA).

This research project is about the invoicing practices of businesses. Specifically, I'm interested in invoices that a business sends to another business, or to an organization such as government. We're not going to talk about invoices you might issue to an individual consumer.

Topics will include how invoices are created and sent, how your business processes invoices it receives, and what role, if any, digital methods play in these processes. I'll also ask for your opinions on automated processes for handling incoming and outgoing invoices.

I will not ask you about any specific invoices sent or received by your business, but rather only general questions about how the business handles invoice-related processes.

One thing that all of you have in common is that you are associated with a business, and I'm talking with you in your role as a business person.

The results of the research will be used by the CRA to better understand how businesses handle processes related to incoming and outgoing invoices, and also what businesses may think about automated processes for handling invoices.

- b) **Review group discussion procedures:**

- Role of moderator
- Role of participants: there are no right or wrong answers; just want everyone to participate and offer your own views; not here to get a consensus but it is of great value to the research to know each of your candid views
- Confidentiality: Participation is voluntary. Neither your name nor the name of your business will appear in the report; the final report will be available through Library and Archives Canada
- Recording: The session is being recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the CRA
- Presence of observers from the CRA online: They are not given your full name or the name of your business; they are listening in to observe the moderator and to increase their general understanding of the topics we are discussing tonight
- If you run into any technical problems, let me know and I might be able to help. If I can't help, then you can click on "Help" in the upper right of your screen to get itracks tech support.
- Discussion to last 2 hours

- c) **Any questions?**

- d) **Participant self-introductions:** First name only, and the nature of your business (do not say the name of the business)

2) Invoicing practices (20 minutes)

- a) I'd like to start out by hearing how your business handles invoicing involving other businesses or organizations. I'll start with creating and sending invoices. How does your business create invoices that are to be sent to another business or organization, and how do you actually send the invoices? And as part of this I'm interested in any accounting software or service that you use as part of this process.

Probe: In a typical year, roughly about how many invoices do you send to businesses or organizations

***Note to moderator:** If participants bring up how COVID has impacted business, primary interest is in pre-COVID period, but can spend several minutes on COVID impact. If deemed useful, can tell participants there is other research with business specifically about impacts of COVID*

[If variation in how they send, ask:] Does how you send an invoice affect how long it takes to get paid, or not really? (mail versus electronic)

What aspects of generating the invoice are most time consuming?

- b) I'm now going to move to the other side of invoicing, which is receiving, processing and storing invoices that your business receives from other businesses or organizations. I'm not talking about paying invoices here, just what you do when an invoice arrives. How does your business receive these invoices, what do you do to verify and process the invoices, and how do you store the invoices?

Probe: In a typical year, roughly about how many invoices does your business receive from other businesses or organizations?

Do you have an idea of how much time it takes to process a typical invoice, or not really?

What aspects of processing an invoice are most time consuming?

3) Awareness and knowledge of e-invoicing (10 minutes)

NOTE: How this topic is introduced and discussed will depend to some extent on what participants say at Step #2

- a) One way of handling invoicing between businesses is electronic invoicing, which is also called e-invoicing. What is your understanding of what e-invoicing is in terms of how invoices are created, sent and received?
- b) **[Ask those who understand e-invoicing to involve electronic data interchange (EDI) between two businesses]:** Do you use this type of e-invoicing in your business? [Focus first on those who say "no"]

If no: Has your business considered using e-invoicing? What are your reasons?

- What might be the benefits?
- What might be the challenges or difficulties?

If yes: [If necessary:] Please describe in a bit more detail how your e-invoicing system is set up.

- What have been the benefits to your business of using e-invoicing?
- What, if any, challenges or difficulties have you experienced using e-invoicing?

- How would you describe the process of adopting e-invoicing software? Was the process or transition difficult or no?

4) Present e-invoicing description (10 minutes)

NOTE: How this topic is introduced and discussed will depend to some extent on what participants say at Step #3

I'm now going to describe what e-invoicing is, and how it works. When I'm done, I'll ask you what you think of it. I'll ask what you think might be benefits to your business of using e-invoicing, what challenges or difficulties you think your business would have if it were to use e-invoicing, and overall how interested your business might be in using e-invoicing.

[Read script for Slides 1 to 6]

5) Reactions to e-invoicing description (45 minutes)

- a) Based on the information I've presented, how many of you would consider using e-invoicing for your business? (Do vote)

Note to moderator: If/when participants say that current lack of widespread adoption of e-invoicing is a barrier to them being interested in using e-invoicing, then:

- 1) Discuss this barrier
- 2) Then, in order to facilitate discussion of benefits, set the following context for discussion: "Let's now assume for discussion purposes that use of e-invoicing is widespread in Canada. You should also know that e-invoicing is already used in over 65 countries, including in the EU, Latin America and Australia. So, in this context, if use of e-invoicing was also widespread in Canada, do you see benefits to your business also using it, or not really?"

- b) I'm going to ask you both what you think could be benefits of e-invoicing to your business, as well as what you think could be challenges or difficulties for your business. Let's start with the benefits. What do you think could be benefits of e-invoicing for your business?
- c) I'm going to show a list of what are some of the demonstrated benefits of using e-invoicing, and I'd like to get your opinions about these. **[Present Slide 6/script]**

Discuss reactions to each of the benefits on Slide 6

- d) What do you think could be challenges or difficulties for your business to get or use e-invoicing? I should tell you that at this point in time, e-invoicing is widely used by businesses of all sizes in many other countries (such as in the EU, Latin America, Australia, etc), but not as widely used by small businesses in Canada.
- e) Leading e-invoicing solutions are in the order of \$15 to \$30/month for small businesses, and \$40 to \$65/month for medium businesses. I'd like to get your thoughts on these costs.

Note to moderator: these costs reflect Sage Accounting tool subscription costs.

- f) Overall, now that we've talked quite a bit about the pros and cons of e-invoicing, how interested would your business be into looking into using e-invoicing?

6) Actions CRA can take to encourage e-invoicing (15 Minutes)

Read script for slide 7.

- c) What information would you like to see coming from the CRA when communicating with small and medium-sized businesses about e-invoicing?

Probe: About how e-invoicing works or how to learn more about it
About how to implement e-invoicing
About benefits of e-invoicing

- d) What kinds of support would business like to see from the CRA or other government department or agency to encourage e-invoicing adoption?

7) OPTIONAL (time permitting)

I'd like to take the last few minutes to talk about something completely different, and not related to e-invoicing. Namely, I'd like to ask you about your overall opinion of how the Government of Canada has supported businesses throughout the COVID-19 pandemic.

The question is: What has the Government of Canada done well in terms of supporting small and medium businesses, such as yours, and what could they have done better?

8) Wrap-up (5 minutes)

We're just about finished. Is there anything else related to what we've discussed that you want to mention before we wrap up?

Thank you for coming this evening and giving us your opinions.

[Anglais : Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 4](#)

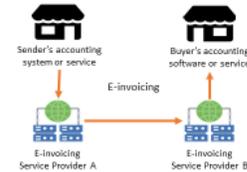
1. E-invoicing: What is it?

Electronic invoicing (or e-invoicing) is the automated digital exchange of invoice information directly between a buyer's and supplier's accounting and business systems through a secure e-invoicing network.

- E-invoicing uses *e-invoicing service providers* who offer solutions to **transmit invoice data** across connected, digital networks.
- Businesses use the *e-invoicing service provider* of their choice, who compete based on cost and any additional services they may provide.
- To send an invoice, both the sender and receiver need to be connected to an *e-invoicing service provider* that operates on a connected network. However, they can use different *e-invoicing service providers*.

2. E-invoicing: How does it work?

- 1) Sender creates an invoice using their own accounting software or online accounting service from a provider who is approved to operate on a network created for this purpose
- 2) Their accounting software or service sends the invoice electronically to the e-invoicing service provider
- 3) The invoice data is transmitted electronically to the e-invoicing service provider of the buyer
- 4) The buyer's e-invoice service provider transmits the invoice data directly into the buyer's accounting or e-invoicing software.



3. Example: Paper invoice vs. E-invoice



4. Implementing E-invoicing

How can I implement e-invoicing?

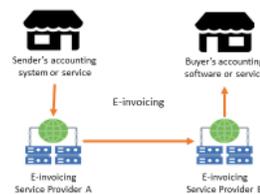
- Talk to your accounting software or service provider to find out if they are or can be enabled for e-invoicing. If they are, they will handle all the work of connecting to an e-invoicing service provider. They might charge a small one-time fee to do this.
- You can either use an e-invoicing service provider they recommend, or choose one yourself.

How much does it cost?

- The subscription cost of e-invoicing solutions differs, depending upon variables such as invoice volume, business size, accounting software as well as the service provider you choose.
- Small business: \$15-\$30 per month
Medium business: \$40-\$65 per month

5. E-invoicing: How does it work?

- 1) Sender creates an invoice using their own accounting software or online accounting service
- 2) Their accounting software or service sends the invoice electronically to the e-invoicing service provider
- 3) The invoice data is transmitted electronically to the e-invoicing service provider of the buyer
- 4) The buyer's e-invoice service provider transmits the invoice data directly into the buyer's accounting software or service.



Display Slide 1:

The CRA has provided the following definition of e-invoicing. Electronic invoicing, or e-invoicing, is the automated digital exchange of invoice information directly between a buyer's and supplier's accounting systems through a secure e-invoicing network.

I found this definition a little hard to fully understand, so I'm going to give a longer explanation. This will take several slides.

- E-invoicing uses e-invoicing service providers who offer solutions to transmit invoice data online. And just so you know, these e-invoicing service providers use a secure online data network that follows international and Canadian standards in terms of security and how invoice data is encoded and transmitted.
- Businesses would use the e-invoicing service provider of their choice. These service providers compete with each other based on cost and any additional services they provide. A business would choose the e-invoicing service provider that is the best fit for their business.
- To send an invoice, both the sender and receiver need to be connected to an *e-invoicing service provider*. However, they can use different e-invoicing service providers. This is because the e-invoicing service providers are interconnected, just the way different cell phone service providers are interconnected.

Display Slide 2:

So, how does e-invoicing work? In this process, we have an invoice sender, and a buyer who receives the invoice.

First, the sender creates an invoice using their own accounting software or online accounting service.

Second, their accounting software or service sends the invoice electronically to the e-invoicing service provider.

Third, the invoice data is transmitted electronically to the e-invoicing service provider of the buyer.

And finally, the buyer's e-invoice service provider transmits the invoice data directly into the buyer's accounting software or service.

Display Slide 3:

On this slide I've shown an example of what a paper invoicing process looks like compared to the e-invoicing process.

With a paper invoicing process: you create the invoice either manually or using your accounting software or service, print the invoice, put it in envelope and mail it, or in the case of a PDF, email the invoice. The business receiving the invoice opens the envelope or email, checks the invoice, then manually enters the invoice data into their system or into the accounting software or service they might be using.

With an e-invoicing process, there is no need for paper or PDFs. The invoice is created electronically and sent directly from the sender's accounting software or service. The buyer receives the invoice directly into their own accounting software or service. Because it is direct transmission into the buyer's system, there is no use of PDFs or email.

Display Slide 4:

So, how does a business get e-invoicing?

Talk to your accounting software or service provider to find out if they are or can be enabled for e-invoicing. If they are, they will handle all the work of connecting you to an e-invoicing service provider. They might charge a small one-time fee to do this.

You can either use an e-invoicing service provider they recommend, or choose one yourself.

In terms of the cost, the subscription cost will depend upon variables such as invoice volume, business size, accounting software as well as the service provider you choose.

For small businesses, the cost would typically be somewhere between \$15 a month and \$30 a month.

For medium businesses, the cost would typically be between \$40 a month and \$65 a month.

Display Slide 5 (same as Slide 2 *How does it work*), and return to discussion guide

Anglais : Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 5c

Benefits of e-invoicing

- **Increases Cost-savings:** E-Invoicing reduces invoicing costs by approximately 60%-80%, from an average cost of CAN \$20 per paper-based invoice to less than \$8-10 per e-invoice
- **Reduces Fraud:** The e-invoicing network provides a safer and more secure channel than emailed or mailed invoices
- **Improves Payment Times:** Faster transmission and faster processing can speed up payment times
- **Connect Once, Trade with Many:** e-invoicing can be used to allow all businesses, in all sectors, to trade with many partners, regardless of their size, location, or the financial software they each use through open networks
- **Encourages Trade :** Standardized e-invoicing is now widely used. More than 65 countries have already adopted common requirements for the electronic exchange of invoices.

E-invoicing has many benefits for business by simplifying and automating the exchange and processing of invoices.

- Sellers do not need to generate paper-based or PDF invoices that must be printed, posted or emailed.
- Buyers no longer need to manually enter or scan these into their accounting system.

Furthermore, there have been several studies by reputable outside organizations and other governments that have documented the benefits that we're showing here.

Increases Cost Savings:

It is estimated that it costs both the seller and purchaser about \$20 to process a paper or emailed PDF invoice. In contrast, it costs less than \$10 to process an e-invoice. The difference is due to the time saved not having to manually handle each invoice.

Reduces Fraud:

E-invoicing has the potential to greatly reduce fraud, by ensuring only secure and legitimate invoices are sent or received into a business's financial systems. The e-invoicing network provides a safer and more secure channel than email, as noted by other government departments, such as the

Australian Taxation Office. Only trusted and accredited service providers are able to transmit invoice data. This mitigates the risk of fraudulent invoice requests or interception. The only parties that see the e-invoices are the software providers, buyers and suppliers.

Improved Payment Times:

Faster transmission of the invoice and faster processing of the invoice by the recipient can lead to faster payment times. But keep in mind that e-invoicing does not automate payments. The payer remains in full control of when and how an invoice gets paid.

Connect Once, Trade with Many:

An open-standards based approach to e-invoicing means that all businesses, in all sectors, can open their networks and trade with many partners, regardless of their size, location, or the financial software they each use.

Encourages Trade: Standardized e-invoicing is now widely used. More than 65 countries have already adopted common requirements for the electronic exchange of invoices.

Anglais : Présentation PowerPoint et notes pour l'étape 6

CRA and E-invoicing

- E-invoicing is already widely used in many other countries to make tax compliance easier for businesses. When e-invoicing is integrated with tax systems, it can :
 - Provide accurate data resulting in less tax errors and adjustments from taxpayers; and
 - Create new tax services to reduce compliance burden (for example, Italy is using e-invoicing for the automated pre-population of GST returns).
- The CRA is looking at how e-invoicing aligns with other government priorities to support small and medium enterprises (SMEs), how e-invoicing can help improve services to businesses, and whether e-invoicing could reduce GST/HST reporting burden.
- E-invoicing is also used to reduce business costs, to help businesses operate more efficiently, and to smooth out the complexities of trade between businesses in different countries.
- Many of the benefits of e-invoicing would be realized by both businesses and the tax system. For example, easier and more accurate tax compliance, reduction in fraud and underground economy.

- E-invoicing is already widely used in many other countries to make tax compliance easier for businesses. When e-invoicing is integrated with tax systems, it can :
 - Provide accurate data resulting in less tax errors and adjustments from taxpayers; and it can
 - Create new tax services to reduce compliance burden (for example, Italy is using e-invoicing for the automated pre-population of GST returns).
- The CRA is looking at how e-invoicing aligns with government priorities to support small and medium enterprises (SMEs), at how e-invoicing can help improve services to businesses, and whether e-invoicing could reduce GST/HST reporting burden.
- E-invoicing is also used to reduce business costs, to help businesses operate more efficiently, and to smooth out the complexities of trade between businesses in different countries.

- Many of the benefits of e-invoicing would be realized by both businesses and the tax system. For example, easier and more accurate tax compliance, reduction in fraud and underground economy.