

LKC
HD
2346
.C2
Q314
2007

N° d'enregistrement : 292-06

Recherche qualitative sur les problèmes relatifs à la paperasserie administrative

IC

Rapport final

Le 28 février 2007

Direction générale des communications et du marketing
Industrie Canada
Édifce C.D.-Howe
Pièce 204E, 235, rue Queen
Ottawa (ON) K1A 0H5
Canada
Téléphone : 613-943-2545
Télécopieur : 613-952-5162
Courriel : ResearchAdvertising_RecherchePublicite@ic.gc.ca

Also available in English

numéro du contrat : U5450-062025/001/CY

date du contrat : Le 5 décembre, 2006

Rapport présenté à Industrie Canada par :



Centre de
recherche **Décima**

N° d'enregistrement : 292-06

Recherche qualitative sur les problèmes
relatifs à la paperasserie administrative

Rapport final

Le 28 février 2007

Direction générale des communications et du marketing
Industrie Canada
Édifice C.D.-Howe
Pièce 204E, 235, rue Queen
Ottawa (ON) K1A 0H5
Canada
Téléphone : 613-943-2545
Télécopieur : 613-952-5162
Courriel : ResearchAdvertising_RecherchePublicite@ic.gc.ca

Also available in English

numéro du contrat : U5450-062025/001/CY

date du contrat : Le 5 décembre, 2006

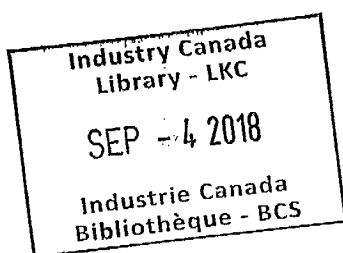
Rapport présenté à Industrie Canada par :



Centre de
recherche **Décima**

Table des matières

Introduction	1
Résumé.....	3
Résultats de la recherche	5
Existe-t-il un fardeau de la paperasserie?.....	5
Qu'est-ce que le fardeau de la paperasserie?	7
Comment les entreprises font-elles face à ces défis?	9
Comment pourrait-on simplifier le processus?.....	9
Qu'en est-il de l'objectif de réduction de 20 % du gouvernement?.....	10
Annexes :	
1 : Questionnaire de recrutement (Français et Anglais)	
2 : Guide de discussion (Français et Anglais)	





Introduction

Le Centre de recherche Décima est fier de présenter les résultats d'une recherche qualitative effectuée pour le compte d'Industrie Canada.

Le but de la recherche était de mieux comprendre les perceptions des gens d'affaires concernant les problèmes relatifs à la paperasserie administrative au Canada. En outre, lors des groupes de discussion, leurs réactions face à deux approches possibles ont été évaluées pour tenter de déterminer laquelle des deux parviendrait le mieux à alléger le fardeau que représente la paperasserie administrative pour les entreprises.

La recherche qualitative s'est déroulée le 7 décembre 2006 en soirée, à Ottawa. Trois mini-groupes ont alors eu lieu; deux en anglais et un en français. En tout, 15 participants ont été invités à prendre part aux groupes de discussion, soit 5 personnes par groupe. En réalité, 14 personnes se sont présentées, les deux premiers groupes ont donc réuni 5 participants et le troisième seulement 4. Les groupes de discussion réunissaient des décideurs principaux responsables de s'assurer que leur entreprise satisfait aux exigences du gouvernement du Canada en matière de documents administratifs. Les décideurs ont été recrutés dans plusieurs secteurs d'activités et en fonction de la taille de leur entreprise pour favoriser une représentation des petites et des moyennes entreprises (au plus 100 employés).

NOTE : Pour ce rapport, il importe de noter que les groupes de discussion constituent une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. Il s'agit d'entrevues structurées effectuées auprès d'un groupe de personnes restreint, selon un plan bien étudié et un grand souci des principes de la dynamique de groupe. Les groupes de discussion se distinguent des « discussions de groupe », des « séances de résolution de problèmes », des « discussions en sous-groupes (buzz groups) » et des « séances de remue-méninges ». Ils ne sont pas conçus pour parvenir à un consensus, ni pour prendre des décisions. Ils visent plutôt à faire le tour complet d'une question et à obtenir des participants sélectionnés toutes leurs idées, leurs attitudes, leurs expériences et leurs opinions sur un sujet donné. Toutefois, puisque ces groupes sont composés d'un nombre restreint de personnes, ils ne peuvent être





considérés comme statistiquement représentatifs et les résultats ne peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population que représentent les participants.

La recherche qualitative est de nature exploratoire, c'est pourquoi l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) recommande aux chercheurs de s'abstenir d'utiliser des termes de quantités pour décrire les données (p. ex. : deux personnes sur dix, une personne sur quatre). Il est plus approprié d'utiliser des expressions comme « quelques », « plusieurs », « presque tous » ou d'autres termes génériques. C'est ainsi que les résultats sont présentés dans ce rapport.



Résumé

Le présent rapport est le point culminant de trois groupes de discussion qui se sont déroulés à Ottawa le 7 décembre 2006. Les séances réunissaient des décideurs principaux responsables de s'assurer que leur entreprise satisfait aux exigences du gouvernement du Canada en matière de documents administratifs. Les entreprises ont été sélectionnées de façon à représenter des firmes de petite et de moyenne taille (au plus 100 employés) œuvrant dans un éventail de secteurs d'activités. Le but de la recherche était de mieux comprendre les perceptions des gens d'affaires concernant les problèmes relatifs à la paperasserie administrative au Canada. Les résultats de notre recherche laissent entendre que :

- La plupart des participants n'ont vécu ni grand sentiment d'urgence, ni grandes frustrations face à la paperasserie administrative. En effet, la plupart des participants ont examiné des solutions de rechange comme la sous-traitance ou l'acquisition de logiciels pour simplifier le processus interne. De façon générale, pour la plupart des participants, satisfaire aux exigences gouvernementales fait tout simplement partie de la diligence raisonnable et de l'exploitation d'une entreprise.
- Les plaintes associées à la paperasserie administrative visaient le plus souvent les exigences de l'administration municipale ou du gouvernement provincial. Par exemple, les participants ont indiqué qu'il était beaucoup plus onéreux de satisfaire aux exigences du gouvernement du Québec que de satisfaire à celles du gouvernement fédéral.
- Satisfaire aux exigences relatives à la TPS est le fardeau administratif le plus souvent évoqué. Dans la lignée des résultats relatifs aux exigences du gouvernement provincial, plusieurs participants ont avancé qu'un document intégré combinant les formulaires de TVP et de TPS simplifierait le processus.
- Pratiquement aucun participant n'a entendu parler de l'objectif du gouvernement de réduire la paperasserie administrative. Les participants avaient de la difficulté à concevoir comment il serait possible de réduire de 20 % à la fois le temps nécessaire pour satisfaire aux exigences et la quantité de paperasse.



- Entre les deux approches, la majorité des participants croient que la réduction de temps serait la plus importante et celle qui produirait le plus de résultats visibles. Ces résultats s’observeraient par le temps additionnel qu’ils pourraient consacrer à d’autres activités ou la réduction des honoraires professionnels des comptables externes.



Résultats de la recherche

Existe-t-il un fardeau de la paperasserie?

Les séances se sont ouvertes sur une discussion d'ordre général concernant la paperasserie administrative afin de déterminer dans quelle mesure elle représente une source de frustration pour les entreprises canadiennes. Le contexte fourni par cette entrée en matière a servi de base au reste de la discussion.

Nous avons constaté que les perceptions à l'égard de la paperasserie administrative varient en fonction de la taille de l'entreprise, du fait qu'elle soit incorporée ou non, du nombre d'années depuis sa création et du fait qu'elle confie la paie et la comptabilité en sous-traitance ou non.

Alors que la plupart des participants ont admis que la paperasserie administrative pouvait poser problème, dans l'ensemble, il ne s'agissait pas, pour eux, d'une véritable source de frustration. En effet, plusieurs participants ont indiqué qu'il n'existe pas de fardeau administratif dans leur entreprise. Plusieurs raisons ont été invoquées pour expliquer cette situation : certains confient les documents administratifs relatifs à la paie et à la comptabilité en sous-traitance, alors que d'autres ont investi dans l'achat de logiciels pour satisfaire aux exigences du gouvernement. Enfin, certains ont indiqué que les exigences du gouvernement fédéral ne représentent tout simplement pas un fardeau pour leur entreprise.

En outre, plusieurs participants étaient d'avis que depuis les dernières années, le gouvernement fédéral exigeait moins de paperasserie et que le fardeau était moins lourd. Plusieurs ont associé cette amélioration à la possibilité d'accéder à des formulaires électroniques et à la mise en œuvre d'autres initiatives en ligne. La soumission de déclarations en ligne au gouvernement du Canada est perçue comme une nette amélioration, quoique certains participants ont souligné que pour ce faire, l'entreprise doit au préalable s'être inscrite en bonne et due forme. À plusieurs égards, l'inscription est souvent trop compliquée : les directives sont trop complexes et le processus est trop long.

« Au Québec, les exigences provinciales sont beaucoup plus onéreuses que les exigences fédérales. »



Pour plusieurs, satisfaire aux exigences municipales et provinciales est beaucoup plus un fardeau que de satisfaire à celles du gouvernement fédéral. Ce point de vue était surtout exprimé par les participants du Québec, mais également par les répondants de l'Ontario, plus précisément concernant les formulaires relatifs à la TPS et à la TVP.



Qu'est-ce que le fardeau de la paperasserie?

La discussion a révélé quelque chose d'important : **les participants n'ont généralement pas compris que la paperasserie administrative englobait plus que le temps consacré à remplir des formulaires.** Tout au long de la discussion, les participants ont soulevé des irritants sans pour autant les associer automatiquement à la paperasserie administrative :

- **Le temps et l'argent consacrés par les entreprises pour comprendre les exigences en matière d'information liées à la réglementation et s'y conformer;**

« Mon plus grand défi est de trouver le temps nécessaire pour satisfaire aux exigences. Il m'arrive de passer plusieurs heures par jour à remplir des formulaires, des listes de paie, toutes sortes de choses. La difficulté c'est d'y mettre le temps. »

- **Les coûts administratifs qui s'ajoutent aux coûts quotidiens associés à l'exploitation d'une entreprise,** par exemple : remplir des formulaires gouvernementaux, soumettre au gouvernement l'information demandée, obtenir de l'aide pour comprendre les exigences en matière d'information ou s'y conformer ou assurer le suivi auprès du gouvernement pour clarifier les renseignements fournis.
- **Les coûts engagés pour retenir les services de fournisseurs externes** (p. ex., un comptable, un fiscaliste ou un service de paie) pour satisfaire aux exigences; et
- **Les exigences en matière d'information,** dont les rapports, les enregistrements ou le classement de certains renseignements concernant les activités de l'entreprise.



Fardeaux majeurs

Dans la lignée des irritants et des fardeaux soulignés précédemment et souvent mentionnés :

- **Les répondants indiquent le plus souvent, et même avec vigueur, que la déclaration de la TPS est la plus lourde exigence réglementaire que leur impose le gouvernement du Canada.** Les participants trouvent le processus de déclaration de la TPS onéreux en raison de la façon de soumettre les déclarations, de la difficulté à obtenir tous les renseignements demandés et de la formation initiale requise.

La nécessité de remplir également des formulaires sur la taxe de vente provinciale vient compliquer davantage le processus de déclaration de la TPS. Il n'est pas étonnant de constater que la solution la plus souvent proposée est de consolider toutes les déclarations fiscales en une seule.

« Nous avons deux formulaires pour la taxe sur la valeur ajoutée ici, en Ontario. Les processus pour la TPS et pour la TVP sont vraiment achalants, les déclarations devraient être consolidées. Le provincial et le fédéral devraient travailler ensemble là-dessus. Ce serait un changement productif. »

- **Les directives des formulaires gouvernementaux et les processus gouvernementaux qui manquent de clarté sont d'autres sources de frustration mentionnées par plusieurs.** Souvent, les entreprises ne savent pas exactement où trouver l'information demandée. Par surcroît, les formulaires s'adressent à l'entreprise type, ce qui peut être frustrant pour les cas d'exceptions.
- **La complexité du processus de déclaration est aussi considérée comme un fardeau, surtout en matière de retenues salariales et de relevés d'emploi.**
- D'autres participants ont indiqué que **le fardeau pour eux est le temps et les efforts qu'ils doivent consacrer à tous les formulaires.**



- **Enfin, les participants ont le sentiment que certains formulaires s'allongent au fil des ans en raison des innombrables exemptions et exonérations.**

Comment les entreprises font-elles face à ces défis?

En fonction de facteurs qui leur sont propres, les entreprises canadiennes trouvent des solutions pour alléger le fardeau que leur impose la paperasserie administrative.

Comme solution de rechange, les participants soulignent qu'ils confient souvent la comptabilité et le service de la paie en sous-traitance à des spécialistes et à des intermédiaires; il s'agit d'une solution moins onéreuse, en termes de temps et d'argent. Ils sont également rassurés d'avoir un comptable responsable de la paie et de la comptabilité. Ainsi, l'entreprise ne court pas le risque d'être pénalisée et de payer des frais s'il y a des erreurs dans les déclarations. Les participants ont mentionné à plusieurs reprises que de confier ces services à des tiers leur procurait une certaine assurance quant aux frais de pénalité et tous les problèmes de paperasserie afférente.

Certains participants, provenant généralement de petites entreprises comptant moins d'employés, ont exploré d'autres solutions de rechange, par exemple un logiciel comptable qui accélère considérablement le processus.

Comment pourrait-on simplifier le processus?

Les participants ont formulé plusieurs suggestions pour qu'il soit plus facile de satisfaire aux exigences du gouvernement du Canada :

- **Continuer à simplifier les formulaires**
- **Continuer à simplifier les communications (directives)**
- **Continuer à améliorer les processus de déclaration en ligne**
- **Éliminer les redondances**



- Plus particulièrement, les participants préféreraient ne pas avoir à répéter les mêmes renseignements d'un formulaire à l'autre et d'une fois à l'autre. Ils ont suggéré des formulaires qui généreraient automatiquement les renseignements de base, ce qui améliorerait considérablement le processus.

« S'ils pouvaient générer automatiquement les renseignements qu'ils possèdent déjà ou transmettre des formulaires préimprimés avec ces renseignements, ce serait une grande amélioration. Ils devraient être en mesure de récupérer les données déjà transmises; comme ça, nous n'aurions pas à les entrer de nouveau. »

« Une bonne façon d'accélérer le processus serait de ne pas avoir à entrer la même information à plusieurs reprises. Rien ne les empêche d'éliminer les répétitions. La paie se base sur des renseignements; rien ne les empêche donc de consolider ces renseignements pour que nous n'ayons pas à les lui remettre en double. »

Qu'en est-il de l'objectif de réduction de 20 % du gouvernement?

L'un des principaux objectifs de la recherche était d'examiner la réaction des participants concernant l'objectif du gouvernement de réduire la paperasserie administrative de 20 %. Lors de cette partie de la discussion, les participants ont également testé deux scénarios susceptibles d'améliorer la situation.

Même si certains participants se souvenaient vaguement d'avoir entendu parler de l'objectif du gouvernement de réduire la paperasserie administrative de 20 %, aucun d'eux ne se rappelait les détails de cette annonce. Cela dit, les participants avaient de la difficulté à comprendre la réduction. La plupart d'entre eux ne croient pas que cet objectif soit réaliste. En fait, certains ont même avancé que cette annonce était une stratégie politique, électorale.



« Pour parvenir à une réduction de 20 %, je m'attends à ce qu'ils suppriment certains formulaires. »

« Je ne pense pas que cela fasse vraiment de différence. Qu'est-ce qu'une heure, ici ou là? Le gouvernement change tout le temps et les formulaires changent aussi alors je ne crois pas que ça va arriver. »

Après y avoir réfléchi davantage, les participants croient généralement que toute amélioration serait bienvenue. En vérité, les participants ont eu de la difficulté à comprendre ou à imaginer comment le gouvernement pourrait démontrer ou mesurer les progrès dans ce domaine. Ils estiment qu'il s'agit d'une tâche quasi impossible. En réponse à la question : « Comment sauriez-vous si le gouvernement est parvenu à réduire la paperasserie administrative de 20 %? », les participants ont eu beaucoup de difficulté à suggérer des mesures concrètes. Ceux qui font affaire avec des sous-traitants ont présumé que les honoraires des comptables diminueraient peut-être si le traitement de la paie prenait moins de temps. Les autres avantages (suggérés par le modérateur) comprennent la possibilité de consacrer plus de temps à leur entreprise, à leurs clients et à leurs produits.

« Réduire quelque chose de négatif de 20 % est positif. »

« Je saurais si le gouvernement a atteint cet objectif si les honoraires des comptables cessaient d'augmenter chaque année. Il n'y aurait pas d'effet réel sur les activités courantes de l'entreprise. »

Les participants n'ont pas immédiatement compris que leur entreprise ne profiterait pas nécessairement directement de la réduction de 20 %. On leur a expliqué que cette réduction pourrait n'avoir aucun effet dans certains secteurs.

Lorsque nous avons présenté aux participants deux avantages possibles de l'objectif de réduction, ils ont eu de la difficulté à distinguer la réduction de la quantité de paperasserie de 20 % et la réduction de temps de 20 %. Ils avaient l'impression qu'en bout de piste, l'une mènerait directement à l'autre.



Cela dit, dans l'ensemble, les participants penchaient davantage pour la réduction de temps de 20 %. Par contre, ceux pour qui la paperasserie administrative ne pose pas de problème ont eu du mal à dire ce qu'ils feraient du peu de temps qu'ils gagneraient.

Lorsque nous avons demandé aux participants s'ils continueraient de confier les documents administratifs en sous-traitance en supposant que le gouvernement fédéral parvienne à réduire de 20 % ce fardeau, ils ont presque tous répondu qu'ils continueraient à le faire parce que l'expertise des spécialistes leur est précieuse et que la réduction de 20 % n'aurait pas beaucoup d'impact sur leur entreprise.



Annexes

1. Questionnaire de recrutement (français)
2. Questionnaire de recrutement (anglais)
3. Guide de discussion (français)
4. Guide de discussion (anglais)

**A. Questionnaire de recrutement**

Décima (Industrie Canada – Réduction de la paperasserie administrative – Décembre 2006

– CDR TPSGC)

N° de projet : 89880100

N° de l'étude : 90228

Questionnaire : _____

OTTAWA Le jeudi 7 décembre 2006			Recrutez 5 personnes par groupe
Groupe 1 ANGLAIS : 17 h 00	1	175 \$	Prime : 175 \$
Groupe 2 FRANÇAIS : 18 h 30	2	175 \$	N° de l'étude : 90228
Groupe 3 ANGLAIS : 20 h 00	3	175 \$	Code d'interurbain : 921
Nom du répondant : _____			Intervieweur : _____
N° de téléphone du répondant : _____ (maison)			Date : _____
N° de téléphone du répondant : _____ (bureau)			Validé : _____
N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? ou			Fichiers centraux : _____
Courriel du répondant : _____ envoyé?			Sur liste : _____
Source de l'échantillon (<i>encerclez</i>) :			Sur quotas : _____
eVox aléatoire client référence			

PERSONNE QUI RÉPOND AU TÉLÉPHONE :

Bonjour, puis-je parler à un décideur principal qui pourrait me dire quel est l'impact des documents que vous devez remplir pour satisfaire aux exigences réglementaires du gouvernement du Canada sur votre entreprise? C'est-à-dire :

- Les formulaires fiscaux, par exemple les T4 Sommaire
- Les formulaires relatifs à l'emploi, comme les remises des retenues à la source; ou
- Les sondages obligatoires de Statistique Canada

Note : la personne recherchée sera probablement un gestionnaire des ressources humaines ou du Service de la paie.

SI NON DISPONIBLE, DEMANDEZ LE NOM DE CETTE PERSONNE ET LE MEILLEUR TEMPS POUR LA RAPPELER.



Bonjour, je m'appelle _____. Je vous téléphone du Centre de recherche Décima, une firme nationale de recherche marketing, au nom d'Industrie Canada. Nous organisons un groupe de discussion sur des enjeux d'intérêt pour les petites et moyennes entreprises canadiennes. **EXPLIQUEZ LES GROUPES DE DISCUSSION ET METTEZ L'ACCENT SUR LE FAIT QUE NOUS NE VENDONS RIEN, QU'IL S'AGIT UNIQUEMENT D'UNE RECHERCHE ET QUE LES RÉPONSES DEMEURERONT CONFIDENTIELLES.** Environ cinq personnes y participeront. Toutefois, avant de vous inviter à vous joindre à nous, j'aimerais vous poser quelques questions pour m'assurer que le groupe est composé d'une bonne variété de personnes. Puis-je vous poser quelques questions pour voir si vous êtes admissible à la séance?

Oui	1	CONTINUEZ
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ

Votre participation est volontaire. Seule votre opinion compte pour nous. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ou de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde et sera animée par un professionnel de la recherche.

Texte sur l'écoute :

LISEZ À TOUS : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation ou de contrôle de la qualité. »

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour s'assurer que je lise les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s'assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest).
- Si l'appel est enregistré, l'enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l'intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l'entrevue. Il peut également être utilisé par le gestionnaire de projet ou le client pour évaluer le questionnaire si ces personnes n'étaient pas disponibles au moment de l'entrevue. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation.

1a) Pouvez-vous confirmer que vous êtes la personne responsable de remplir les documents nécessaires pour satisfaire aux exigences réglementaires du gouvernement du Canada?

Oui	CONTINUEZ
Non	(demandez à parler à la personne responsable)

1b) Quel poste occupez-vous au sein de l'entreprise?



1c) Depuis quand l'entreprise est-elle en activité?

3 ans ou moins	1	} BONNE VARIÉTÉ
De 4 à 10 ans	2	
10 ans ou plus	3	
Ne sait pas	4	

3) Est-ce que vous, ou quelqu'un chez-vous, travaillez dans l'un des domaines suivants :
LISEZ LA LISTE...

	OUI	NON
Recherche marketing/Service de marketing/Marketing	1	2
Publicité	1	2
Médias (télévision, radio, presse écrite, magazine)	1	2
Relations publiques	1	2
Gouvernement	1	2

SI « OUI » À L'UN DE CES DOMAINES, REMERCIEZ ET TERMINEZ

4) Dans quel secteur d'activités œuvre votre entreprise?

Fabrication	1
Construction	2
Transport/Transporteur aérien	3
Communications et services publics	4
Commerce de gros	5
Commerce de détail	6
Finance ou assurance	7
Immobilier	8
Services aux entreprises et aux particuliers	9
Services gouvernementaux (fédéral, provincial ou administration municipale)	10
ET TERMINEZ	
Éducation	11
Santé et services sociaux	12
Hébergement, aliments et boissons	13
Autre : _____	99

5) Et environ d'employés compte votre entreprise?

1 à 4	1	} BONNE VARIÉTÉ
5 à 19	2	
20 à 99	3	
100 ou plus	4	REMERCIEZ ET TERMINEZ



6) L'emplacement où vous êtes... **LISEZ LA LISTE**

Le siège social de l'entreprise	1
Une succursale/une filiale/un bureau auxiliaire	2
Le seul emplacement de l'entreprise	3
Un autre type d'emplacement	4

Veuillez préciser : _____

7) **SEXE DU RÉPONDANT (NE DEMANDEZ PAS) :**

Homme	1
Femme	2

8) Pendant la séance, il nous arrive de demander aux participants d'écrire leurs réponses, de lire des documents ou de visionner des publicités télévisées. Y a-t-il une raison qui vous empêcherait de participer?

Oui	1	REMERCIEZ ET TERMINEZ
Non	2	

TERMINEZ SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON COMME UN PROBLÈME DE L'OÛÏE, DE LA VUE, D'ALPHABÉTISME, UNE PRÉOCCUPATION À NE PAS POUVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU SI VOUS AVEZ UN DOUTE.

Comme je vous l'ai dit, le groupe de discussion aura lieu en soirée, le **jeudi 7 décembre à HEURE** et durera environ **une heure et demie**. Acceptez-vous d'y participer?

Oui	1	
Non	2	REMERCIEZ ET TERMINEZ

Groupe 1 ANGLAIS : 17 h 00	1	175 \$
Groupe 2 FRANÇAIS : 18 h 30	2	175 \$
Groupe 3 ANGLAIS : 20 h 00	3	175 \$

ENJEUX RELATIFS À LA VIE PRIVÉE (inclure P3)

J'aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du processus de recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets afin que nous puissions effectuer notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n'hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.



P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire) des participants aux hôtes et au modérateur de la séance, afin qu'ils puissent vous inscrire. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

- Oui 1 **PASSEZ À P2**
Non 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

Nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur de la séance, puisque seuls les gens qui sont invités peuvent prendre part à la discussion. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur de la séance?

- Oui 1 **PASSEZ À P2**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

P2) Il y aura un enregistrement audiovisuel de la séance et celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. Les enregistrements seront uniquement utilisés par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche. Les enregistrements seront détruits lorsque le rapport sera terminé.

Acceptez-vous qu'un enregistrement audiovisuel de la séance soit effectué uniquement à des fins de recherche?

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À l'invitation**
Non 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

nous devons faire un enregistrement audiovisuel de la séance puisque le professionnel de la recherche a besoin de ce matériel pour rédiger son rapport. Je peux vous assurer que ces enregistrements demeureront strictement confidentiels et qu'ils seront détruits dès que le rapport sera terminé. **PASSEZ À P2A**

P2a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement audiovisuel de la séance?

- Oui 1 **REMERCIEZ ET PASSEZ À l'invitation**
Non 2 **REMERCIEZ ET TERMINEZ**



ADRESSE DU GROUPE DE DISCUSSION :

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l'adresse de l'endroit où se tiendra le groupe de discussion? Il aura lieu à :

Opinion Search, salon Elgin

Adresse : 160, rue Elgin, bureau 1800

Accès pour fauteuils roulants : édifice et toilettes

Stationnement : sur la rue, adjacent et municipal

Pour entrer dans l'édifice : entrée par les portes tournantes sur la rue Elgin. Après 18 h et la fin de semaine, veuillez vous présenter au gardien de sécurité.

Pour vous rendre : édifice « Place Bell Canada », près de l'intersection Elgin et Laurier, sur la rue Elgin entre les rues Nepean et Gloucester.

De l'aéroport : • Prenez l'autoroute de l'aéroport

• Continuez sur l'avenue Bronson (l'autoroute devient Bronson)

• Tournez à droite sur la rue Nepean

• L'édifice est à gauche entre les rues Metcalfe et Elgin

La séance durera environ **une heure et demie** et vous recevrez **175 \$** en guise de remerciement pour le temps que vous nous aurez accordé.

Nous vous demandons d'arriver quinze minutes avant l'heure prévue pour vous permettre de stationner votre voiture, de trouver nos bureaux et de vous présenter à nos hôtes. Il est possible que les hôtes vous demandent de vous identifier avant la tenue du groupe de discussion. Par conséquent, assurez-vous d'avoir une pièce d'identité avec vous (ex. permis de conduire).

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas vous présenter, veuillez nous en aviser pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au **1 800 363-4229, poste 5068**. Demandez à parler à **xxx**. Quelqu'un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou pour vous informer si des changements survenaient, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LISEZ LES COORDONNÉES QUE NOUS AVONS ET MODIFIEZ AU BESOIN.]**

Prénom : _____

Nom de famille : _____

Poste : _____

Entreprise : _____

Numéro de téléphone de jour _____

Numéro de télécopieur : _____

Courriel : _____

Adresse : _____



Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom de famille ou son numéro de téléphone, assurez-le que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ils ne seront utilisés que pour l'appeler pour confirmer sa présence ou pour l'informer si des changements surviennent. S'il refuse, REMERCIEZ ET TERMINEZ

Merci d'avoir accepté de prendre part à notre groupe de discussion!



B. Questionnaire de recrutement (anglais)

Decima (Industry Canada Paperwork Reduction Dec 06 REC PWGSC)

Questionnaire # _____
Group _____
groups _____

Date of Last
of previous

OTTAWA: Thursday December 7, 2006 Group 1 ENGLISH: 5:00pm 1 \$ 175 Group 2 FRENCH: 6:30pm 2 \$ 175 Group 3 ENGLISH: 8:00pm 3 \$ 175	Recruit 5 per group Honorarium: \$175.00 Study# 90228 LD Code 921
Respondent's name: _____ Respondent's phone #: _____ (home) Respondent's phone #: _____ (work) Respondent's fax #: _____ sent? _____ or Respondent's e-mail : _____ sent? _____ Sample source (<i>circle</i>): eVox random client referral	Interviewer: _____ Date: _____ Validated: _____ Quality Central: _____ On List: _____ On Quotas: _____

GATEKEEPER:

May I please speak to a senior decision maker in your organization who could speak about the impact, on your firm, of complying with the Government of Canada paperwork requirements? By this I mean regulations related to ...

- taxation, such as the T4 summary;
- employment such as payroll remittances; or
- mandatory Statistics Canada surveys.

Note the appropriate individual should be someone like a human resources or payroll accountant manager.

IF NOT AVAILABLE, ASK FOR THEIR NAME AND AN APPROPRIATE TIME TO CALL BACK.

Hello, my name is _____. I'm calling from Decima Research Inc., a national marketing research firm on behalf of Industry Canada. We are calling to invite people to a group discussion on issues related to small and medium Canadian businesses. **EXPLAIN FOCUS GROUPS EMPHASIZING NO SALES, RESEARCH ONLY & CONFIDENTIALITY.** Up to five people like yourself will be taking part. But before we invite you to attend, we need to ask you a few



questions to ensure that we get a good mix/variety of people. May I ask you a few questions to see if you qualify for the research session?

Yes **CONTINUE**

No **ASK IF ANYONE ELSE IN THE HOUSEHOLD MIGHT BE INTERESTED**

If NOT THANK AND TERMINATE

Participation is voluntary. We are interested in hearing your opinions, no attempt will be made to sell you anything or change your point of view. The format is a "round table" discussion led by a research professional.

Monitoring text:

READ TO ALL: "This call may be monitored or audio taped for quality control and evaluation purposes."

ADDITIONAL CLARIFICATION IF NEEDED:

- to ensure that I (the interviewer) am reading the questions correctly and collecting your answers accurately;
- to assess my (the interviewer) work for performance evaluation;
- to ensure that the questionnaire is accurate/correct (i.e. evaluation of CATI programming and methodology – we're asking the right questions to meet our clients' research requirements – kind of like pre-testing).
- If the call is audio taped, it is only for the purposes of playback to the interviewer for a performance evaluation immediately after the interview is conducted or it can be used by the Project Manager/client to evaluate the questionnaire if they were unavailable at the time of the interview – all audio tapes are destroyed after the evaluation.

1a) Can I confirm that you are primarily responsible for your firm's compliance with the Government of Canada paperwork requirements?

Yes **CONTINUE**

No **(find the right person)**

1b) Can you please tell me your position within the firm?

1c) How long has the company been in operation?

- | | | |
|-----------------|---|----------------------------|
| 3 years or less | 1 | } TRY TO OBTAIN MIX |
| 4-10 years | 2 | |
| 10 years + | 3 | |
| Don't know | 4 | |



3) Do you or any member of your household work in any of the following areas?:

READ LIST

	Yes	No
Marketing Research/Marketing Department/Marketing	1	2
Advertising	1	2
Media Organization (TV, Radio, Newspaper, Magazine)	1	2
Public Relations	1	2
Government	1	2

IF YES TO ANY OF THE ABOVE INDUSTRIES, THANK & TERMINATE

4) In what industry does your company operate?

Manufacturing	1
Construction	2
Transportation/Airlines	3
Communications and Utilities	4
Wholesale Trade	5
Retail Trade	6
Finance and Insurance	7
Real Estate	8
Business and Personal Services	9
Government Services (Fed, Prov or Mun)	10 THANK & TERMINATE
Education	11
Health and Social Services	12
Accommodation, Food and Beverages	13
Other:[SPECIFY] _____	77
DK/RF	99 THANK & TERMINATE

5) And approximately how many employees does your company have?

1-4	1	}	TRY TO OBTAIN A MIX
5-19	2		
20-99	3		
100+	4		THANK AND TERMINATE

6) Is this location your...**READ LIST**



- Head office 1
- A branch office 2
- Only office 3
- Other location type 4

[SPECIFY] _____

7) NOTE RESPONDENT’S GENDER (BY OBSERVATION, DO NOT ASK):

- Male 1
- Female 2

8) Sometimes participants are also asked to write out their answers to a questionnaire, read or watch a TV commercial during the discussion. Is there any reason why you could not participate?

- Yes 1 **THANK & TERMINATE**
- No 2

TERMINATE IF RESPONDENT OFFERS ANY REASON SUCH AS SIGHT OR HEARING PROBLEM, A WRITTEN OR VERBAL LANGUAGE PROBLEM, A CONCERN WITH NOT BEING ABLE TO COMMUNICATE EFFECTIVELY OR IF YOU HAVE A CONCERN.

Group table :

As I mentioned earlier, the group discussion will take place the evening of **Thursday December 7 @ Time for 1.5 hours**. Would you be willing to attend?

- Yes 1
- No 2 **THANK & DISCONTINUE**

Thursday December 7, 2006			
Group 1 ENGLISH:	5:00pm	1	\$ 175
Group 2 FRENCH:	6:30pm	2	\$ 175
Group 3 ENGLISH:	8:00pm	3	\$ 175

PRIVACY QUESTIONS (including P3)

Now I have a few questions that relate to privacy, your personal information and the research process. We will need your consent on a few issues that enable us to conduct our research. As I run through these questions, please feel free to ask me any questions you would like clarified.



P1) First, we will be providing the hosting facility and session moderator with a list of respondents' names and profiles (screener responses) so that they can sign you into the group. Do we have your permission to do this? I assure you it will be kept strictly confidential.

Yes	1	GO TO P2
No	2	READ RESPONDENT INFO BELOW

We need to provide the facility hosting the session and the moderator with the names and background of the people attending the focus group because only the individuals invited are allowed in the session and the facility and moderator must have this information for verification purposes. Please be assured that this information will be kept strictly confidential. **GO TO P1A**

P1a) Now that I've explained this, do I have your permission to provide your name and profile to the facility?

Yes	1	GO TO P2
No	2	THANK & TERMINATE

P2) An audio and/or video tape of the group session will be produced for research purposes. The tapes will be used only by the research professional to assist in preparing a report on the research findings and will be destroyed once the report is completed.

Do you agree to be audio and/or video taped for research purposes only?

Yes	1	THANK & GO TO INVITATION
No	2	READ RESPONDENT INFO BELOW

It is necessary for the research process for us to audio/video tape the session as the researcher needs this material to complete his report. I assure you it is kept strictly confidential and it will be destroyed as when the research is complete. **GO TO P2A**

P2a) Now that I've explained this, do I have your permission for audio/video taping?

Yes	1	THANK & GO TO INVITATION
No	2	THANK & TERMINATE

Attendance instructions:

INVITATION

Do you have a pen handy so that I can give you the address where the group will be held? It will be held at:



OTTAWA

Opinion Search, Elgin Room

Address: 160 Elgin Street, Suite 1800

Wheelchair Access: to Building and Washrooms

Parking: Street, Attached and Municipal

Entry Instructions to Building: Enter via revolving doors on Elgin Street. After 6:00 p.m. and weekends, please check-in with security.

Directions to Facility: "Place Bell Canada" Building. Nearest major intersection is Elgin Street and Laurier Avenue. Located on Elgin Street between Nepean Street and Gloucester Street.

Directions from Airport: • Take the airport parkway

- Continue on Bronson Avenue (Parkway becomes Bronson)
- Turn right onto Nepean Street
- We're on your left between Metcalfe & Elgin Streets

The discussion would last approximately **1.5 hours** and you will be given **\$175.00** to thank you for your time.

We ask that you arrive fifteen minutes early to be sure you find parking, locate the facility and have time to check-in with the hosts. The hosts may be checking respondents' identification prior to the group, so please be sure to bring some personal identification with you (for example, a driver's license). If you require glasses for reading make sure you bring them with you as well.

As we are only inviting a small number of people, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to attend, please call us so that we may get someone to replace you. You can reach us at **1-800-363-4229 x5068** at our office. Please ask for **xxx**. Someone will call you the day before to remind you about the discussion.

So that we can call you to remind you about the focus group or contact you should there be any changes, can you please confirm your name and contact information for me? **[READ INFO WE HAVE AND CHANGE AS NECESSARY.]**

First name _____

Last name _____

Title _____

Company name _____

Day time phone number _____

Night time phone number _____

Fax number _____

Email _____

Address _____



If the respondent refuses to give his/her first or last name or phone number please assure them that this information will be kept strictly confidential in accordance with the privacy law and that it is used strictly to contact them to confirm their attendance and to inform them of any changes to the focus group. If they still refuse THANK & TERMINATE



C. Guide de discussion

1. Introduction (5)

Le modérateur prendra quelques minutes pour faire un tour de table et demander aux participants de se présenter. Il mentionnera ensuite quelques règles de base pour la discussion : les participants doivent exprimer leur opinion ouvertement, laisser la chance à tous de participer et exprimer leur point de vue personnel et non celui « des autres ». Il ne s'agit pas d'un débat, tous les points de vue sont valables et il n'y a pas de bonne, ni de mauvaise réponse. Le modérateur informera ensuite les participants qu'il y a un miroir d'observation derrière lequel se trouvent certaines personnes et que l'on fera un enregistrement audiovisuel de la discussion ». Il les assurera toutefois que la discussion demeurera strictement confidentielle.

2. Entrée en matière et vue d'ensemble (20)

Les documents administratifs font partie de la réalité avec laquelle doivent composer les entreprises. Ce soir, nous parlerons des types de documents administratifs que vous devez remplir pour le gouvernement fédéral.

- Tout d'abord, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit lorsque vous pensez à la paperasserie administrative?
- Plus précisément, dans votre entreprise, quels sont les principaux irritants de la paperasserie administrative?

(Modérateur : à ce stade-ci, nous voulons connaître les premiers irritants qui leur viennent à l'esprit. Soyez particulièrement attentif aux irritants ayant trait au « temps » et à la « quantité ».)



Si les participants mentionnent « le temps » ou « la quantité » pendant la séance, sondez :

- Qu'en est-il du temps et de la quantité?
- Pourquoi est-ce particulièrement irritant?
- Qu'est-ce que cela signifie pour votre entreprise?
- Quelles en sont les répercussions?
- Qu'est-ce qui rend ce formulaire si embêtant/irritant?

- Lequel des énoncés suivants exprime le mieux votre point de vue : satisfaire aux exigences et aux règlements fait tout simplement partie du travail OU satisfaire aux exigences et aux règlements est un lourd fardeau?

Si « fardeau », sondez :

- Quelles sont vos principales préoccupations?
- Sont-elles liées aux coûts?
- Sont-elles liées à la complexité?
- Sont-elles liées au temps et aux ressources nécessaires?
- Sont-elles liées au nombre de règlements?
- Pourquoi dites-vous cela?

(Sondez en profondeur)

- Quelle est l'approche de votre entreprise concernant les documents que vous devez remplir pour le gouvernement du Canada?

Sondez :

- Le Service des ressources humaines fait-il tout le travail, y compris la formation?
- Combien de personnes s'en occupent à temps plein?
- Les documents administratifs sont-ils confiés en sous-traitance?
- L'entreprise compte-t-elle des spécialistes parmi ses employés?
- L'entreprise a-t-elle dû acheter de l'équipement, par exemple des logiciels?



- Comparativement à il y a quelques années, de façon générale, comment décrivez-vous les efforts que déploie votre entreprise pour remplir les documents administratifs qu'exige le gouvernement du Canada?

Sondez :

- Efforts accrus, les mêmes, moindres? (*Sondez pour connaître l'impact sur l'entreprise*)

D.Engagement du gouvernement

(20)

- Savez-vous que le gouvernement du Canada est résolu à réduire la paperasserie administrative des entreprises?

Il importe de noter que nous parlons ici de la réduction des « lourdeurs administratives » ET NON d'une déréglementation (pour les approbations, les délais, etc.). Je veux m'assurer que nous parlons tous de la même chose, de la réduction de la paperasserie et des lourdeurs administratives pour les entreprises.

- Le gouvernement du Canada est résolu à réduire la paperasserie administrative des entreprises de 20 %.
 - Le saviez-vous? Si oui, où en avez-vous entendu parler?

(La mise à jour économique et financière du gouvernement du Canada, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), etc.)

- Que vous ayez entendu parler ou non de ce 20 % avant ce soir, maintenant que vous connaissez cet objectif, dans l'ensemble, qu'en pensez-vous?
 - Est-ce réaliste? Crédible?



- Selon vous, quel serait un échéancier réaliste pour permettre au gouvernement fédéral d'atteindre cet objectif de réduction de 20 %?

- Comment souhaitez-vous que le gouvernement fédéral mesure cette réduction de 20 %?
 - Pourquoi dites-vous cela?
 - Quelle serait la différence pour votre entreprise?
 - SI MENTIONNÉ SPONTANÉMENT : quelles améliorations concrètes pourrait-on observer dans votre entreprise?
(p. ex. : vous n'auriez pas à confier ce travail en sous-traitance à un comptable, vous soumettriez des renseignements moins souvent, etc.)

- De quelle façon pourriez-vous mesurer la réussite du gouvernement dans ce domaine?

- Dans votre entreprise, comment sauriez-vous si le gouvernement est parvenu à réduire la paperasserie administrative de 20 %?

Sondez :

- Concrètement, que remarqueriez-vous?
- Quel fardeau serait allégé?
- Qu'est-ce qui changerait dans les activités courantes de votre entreprise/la façon de faire de votre entreprise?
- Pourquoi est-ce important?



LES 2 PROCHAINS POINTS SONT DES DOMAINES PRIORITAIRES

- Croyez-vous que cela aurait un impact réel sur votre entreprise si le gouvernement atteignait son objectif de **réduire de 20 % le temps** que les petites entreprises consacrent généralement pour satisfaire aux exigences réglementaires, même si votre entreprise peut différer de la moyenne des petites entreprises?
 - Pourquoi la réduction aurait-elle/n'aurait-elle pas un impact important?
 - Seriez-vous en faveur d'une telle approche?

- Croyez-vous que cela aurait un impact réel sur votre entreprise si le gouvernement atteignait son objectif de réduire de 20 % **le nombre d'exigences réglementaires** auxquelles les entreprises doivent se conformer, même si en fin de compte, votre entreprise n'est pas directement touchée par ces exigences réglementaires ou qu'elles sont moins pertinentes pour elle?
 - Quel serait l'impact sur votre entreprise? Pourquoi?
 - Pourquoi cette approche serait-elle/ne serait-elle pas appropriée pour votre entreprise?

NOTE AU MODÉRATEUR : il se peut que certains éléments soient dépassés, désuets ou sans objet dans leur secteur d'activités.

NOTE AU MODÉRATEUR : si les participants soulèvent spontanément la crédibilité du processus, présentez l'exemple du Québec et de la Nouvelle-Écosse qui ont réussi à collaborer avec les entreprises. Pour mesurer la réduction du temps, ils ont comparé le temps nécessaire pour remplir les formulaires avant les changements, et après.



3. Enjeux précis

(20)

J'aimerais maintenant que nous fassions un petit exercice. Je vous demanderais de remplir le formulaire suivant. Nous en discuterons par la suite.

Veillez classer les éléments suivants de 1 à 4, où 1 indique le plus grand irritant.

1. Le gouvernement du Canada a trop d'exigences et de règlements
2. Il y a trop de formulaires à remplir pour le gouvernement du Canada
3. La paperasserie réglementaire à remplir pour le gouvernement du Canada demande trop de temps
4. Il y a trop de coûts associés à la paperasserie réglementaire à remplir pour le gouvernement du Canada
5. Autre irritant (veuillez préciser)

- Pourquoi avez-vous classé cet élément 1^{er}, 2^e, 3^e, etc.?
- Lequel aurait le plus grand impact sur votre entreprise s'il était au cœur de la réduction gouvernementale de 20 %? Pourquoi dites-vous cela?
- Pour le gouvernement, lequel serait-il le plus facile de réduire de 20 %? Pourquoi dites-vous cela?



Solutions (SI MENTIONNÉES SPONTANÉMENT)

Si les participants mentionnent spontanément des solutions, sondez :

- Cette solution aurait-elle un impact sur votre entreprise? Comment?
Pourquoi?
 - Rendre les formulaires accessibles en ligne?
 - Demander aux entreprises de soumettre des documents moins souvent?
 - Rendre les formulaires plus faciles à remplir?
 - Rendre les formulaires moins redondants?

4. Conclusions et récapitulation

- Avez-vous d'autres commentaires ou recommandations?



D. Guide de discussion (anglais)

1. Introduction and Warm-Up (5)

The moderator will take a few minutes to go around the table and ask respondents to introduce themselves, and outline a few ground rules: want to ensure that people share their views openly, let everyone participate, want people to talk about their views, not "other people's views", ensure that we don't want people to "debate" each other – everyone's views are valid, there are no right or wrong answers. The moderator will also point out that there is a one-way mirror, observers in the back, and audio and video taping, but ensure that all discussion is confidential.

2. Introduction and General Views (20)

Paperwork is a reality faced by all businesses. Tonight we are going to talk about the types of paperwork that you complete for the federal government.

- To begin, what comes to mind when you think of paper burden?
- Thinking of your business in particular, what are the top paper burden irritants?

(Moderator: Here we are looking to see what irritants are mentioned top of mind. Be particularly attentive to any irritants that involve time or quantity.)

If time or quantity mentioned here or at any other time in the group, probe:

- What is it about time or quantity?
- Why is that particularly irritating?
- What does it mean for your business?
- What are the repercussions?
- (If mention a specific form) What is it about that form that is a hassle/irritating?



- Which of the following statements is closer to your own view: complying with regulations or requirements is just a part of your business OR complying is a significant burden?

If a burden, probe:

- What are your key concerns?
- Are they related to cost?
- Complexity?
- Time and resources spent?
- Number of rules or regulations?
- Why do you say that?

(Probe thoroughly)

- What is your firm's approach to dealing with paperwork required by the Government of Canada?

Probe:

- Human resources devoted to this, including training?
- Number of people dedicated?
- Outsource?
- Specialists in-house?
- Equipment, such as investments in software?

- Compared to a few years ago, how would you describe the efforts expended by your firm to comply with Government of Canada paperwork generally?

Probe:

- Better, same, worse? *(Probe for the impact on the firm)*



3. Government Commitment

(20)

- Are you aware of the Government of Canada's commitment to reduce businesses' paper burden?

It's important to note here that we are talking about reduction in paper burden/paperwork AND NOT about deregulation (approvals, wait times, etc.). I want to ensure that we are all focused on the reduction of red tape for businesses.

- The Government of Canada is committed to reduce businesses' paper burden by 20%.

– Were you aware of that? If so, where did you hear about this?

(GoC's economic and fiscal update, CFIB etc)

- Whether or not you had heard about this 20% commitment before tonight, knowing this is the target, what are your overall impressions?
 - Realistic? Credible?

- In your view, what would be a realistic timeline for the federal government to meet this 20% reduction objective?

- How would you like to see the federal government measure this 20% reduction?

– Why do you say that?

– Why would that make a difference to your firm?

– (IF MENTIONED SPONTANEOUSLY) What are the concrete ways improvements would be seen in your firm?

(e.g. would not have to outsource to accountant, would file information less often, etc.)



- How would you measure the government's success in this area?
- How would your firm know whether the government has been successful in reaching the 20% reduction?

Probe:

- What concrete things would you see?
- What burden would be alleviated?
- What would change in your firm's day-to-day business dealings/workings?
- Why is this important?

NEXT TWO BULLETS ARE PRIORITY AREAS

- Do you think there would be a real impact for your business if the government's target is met by reducing by 20% **the amount of time** that an average small business spends in complying with regulation requirements, understanding that your business may be different from the average small business?
 - What would this mean for your business?
 - Why would this have/not have a significant impact?
 - Would you support this approach?
- Do you think there would be a real impact for your business if the government's target is met by reducing by 20% **the overall number of regulatory requirements** for businesses, even if there is a chance that the regulatory requirements that end up being reduced have no direct relevance or impact for your business?
 - What impact would this have for your business? Why?
 - Why would this be / not be an appropriate approach for your business?



NOTE TO MODERATOR: Some of these may be obsolete or phased out or not pertain to your sector.

NOTE TO MODERATOR: if credibility of process raised spontaneously, respond by providing example of Quebec and Nova Scotia's success in collaborating with businesses. The reduction in time was measured by adding up the time to complete the forms before the changes, and after.

4. Specific Issues (20)

Now, I'd like to do a little exercise. I'd like to have you fill out this form and then we'll discuss your answers.

Please rank each of the following items from 1 to 4 with 1 being the one that is most irritating to you.

- a. Too many Government of Canada requirements and regulations
- b. Too many Government of Canada forms to fill out
- c. Too much time needed to fill out Government of Canada paperwork related to regulations
- d. Too much cost associated with filling out Government of Canada paperwork related to regulations
- e. Other irritant (please specify)
 - Why did you rank that 1st, 2nd, 3rd, etc?
 - Which would have the greatest impact on your business if it were the basis for the government's 20% reduction? Why do you say that?
 - Which would be the easiest for the government to use as the basis for the 20% reduction? Why do you say that?



Solutions (IF MENTIONED SPONTANEOUSLY)

If participants mention solutions spontaneously probe:

- Would this solution have an impact on your business? How? Why?
 - Putting forms online?
 - Having businesses file less often?
 - Making forms simpler to fill out?
 - Making forms less redundant?

5. Conclusions and Wrap-up

- Do you have any other comments or recommendations?

