



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Recherche qualitative sur le portail clients du Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Environics Research
Numéro de contrat : CW2245627
Valeur du contrat : 71 048,75 \$ (TVH comprise)
Date d'attribution : Le 21 octobre 2022
Date de livraison : Le 3 mars 2023

Numéro d'inscription : POR 065-22

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

Recherche qualitative sur le portail clients du Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental

Rapport final

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Environics Research

Mars 2023

L'Agence du revenu du Canada (l'Agence) a demandé à Environics Research de mener des recherches qualitatives avec des petites et moyennes entreprises canadiennes en mettant l'accent sur leurs comportements, leurs motivations et leurs expériences avec les demandes de RS&DE pour orienter les initiatives futures dans l'espace numérique, y compris le portail clients de la RS&DE.

This publication is also available in English under the title : Qualitative Research on Scientific Research and Experimental Development (SR&ED) Client Portal.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence du revenu du Canada.

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

101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2
Canada

Numéro de catalogue : Rv4-169/1-2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-47950-7

Publications connexes (numéro d'inscription : POR 065-22)

Numéro de catalogue : Rv4-169/1-2023E-PDF (Rapport final, en anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-47948-4

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2023.

Table des matières

Résumé exécutif	i
1. Contexte et objectifs	i
2. Méthodologie	i
3. Principales constatations	ii
4. Coût de la recherche	iv
5. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource	iv
Introduction	5
Contexte	5
Objectifs de recherche	5
Constatations détaillées	6
I. Exposition à la RS&DE.....	6
1. Comment les demandeurs ont pris connaissance de la RS&DE	6
2. Motivations pour demander le crédit pour la RS&DE	6
3. Changements perçus au processus de demande au fil du temps	6
4. Facteurs influençant les opinions de la RS&DE	7
II. Préparation des demandes à l'interne par rapport à la préparation des demandes par les tiers	8
III. Évaluation du processus de demande et des points sensibles.....	11
1. Évaluation globale du processus de demande	11
2. Points sensibles	13
IV. Ressources.....	17
1. Rappel spontané des ressources de l'Agence	17
2. Rappel assisté et valeur perçue des ressources de l'Agence	17
V. Améliorations pour l'avenir.....	20
Annexe A : Méthodologie	23
Annexe B : Recrutement pour les entrevues réalisées auprès des PME	25
Annexe C : Guide de discussion qualitative	36
Annexe D : Captures d'écran de l'espace de travail RS&DE	47

Résumé exécutif

1. Contexte et objectifs

Le Programme de recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE) est le plus important programme du gouvernement du Canada en ce qui concerne l'appui à la recherche et au développement au Canada. Il fournit plus de 3 milliards de dollars en crédits fiscaux à plus de 16 000 entreprises chaque année.

L'Agence du revenu du Canada (l'Agence) vise à créer des services numériques conviviaux, accessibles et efficaces pour aider les demandeurs de la RS&DE à obtenir des renseignements et du soutien pour demander les crédits auxquels ils ont droit, ainsi que pour respecter leurs obligations en matière d'observation. Le programme exigeait un aperçu direct des besoins, des motivations et des comportements des demandeurs de la RS&DE, y compris ce dont ils ont besoin pour remplir leurs demandes de la RS&DE par eux-mêmes sans l'aide de préparateurs de demandes professionnels.

Par conséquent, les objectifs de cette recherche qualitative étaient d'explorer :

- Les habitudes, les comportements et les motivations des demandeurs de la RS&DE potentiels et existants, y compris leur utilisation réelle ou prévue de préparateurs de demandes externes.
- Les besoins des demandeurs de la RS&DE potentiels et existants, notamment en ce qui a trait aux renseignements et aux outils dont ils ont besoin pour préparer une demande pour la RS&DE.
- Les lacunes potentielles dans la prestation de services du programme de RS&DE et les obstacles potentiels liés à une demande des crédits d'impôt à l'investissement pour la RS&DE.
- Des changements et des améliorations potentiels pour aider les demandeurs à accéder aux services et aux outils numériques de l'Agence tout en encourageant l'utilisation d'outils et d'options de libre-service.

2. Méthodologie

Environics a mené des entrevues individuelles avec 35 petites et moyennes entreprises (moins de 100 employés) dans l'ensemble du Canada représentant l'un des trois publics clés suivants :

1. Nouveaux demandeurs (ayant effectué 1 à 3 demandes) ou demandeurs potentiels (c.-à-d. les entreprises qui font de la recherche et du développement et qui peuvent être admissibles au crédit pour la RS&DE) (segment A)
2. Demandeurs expérimentés (ayant effectué quatre demandes ou plus) qui préparent leurs demandes à l'interne et qui n'ont pas fait appel à un préparateur de demandes externes (jamais ou de façon constante) (segment B)
3. Demandeurs expérimentés (ayant effectué quatre demandes ou plus) qui utilisent un préparateur de demandes pour préparer chacune de leurs demandes (segment C)

Par souci de simplicité, le présent rapport utilise le terme « demandeur » pour désigner tous les participants aux entrevues, y compris les demandeurs potentiels et existants.

L'Agence a lancé le recrutement en communiquant avec certaines organisations (par courriel et par téléphone) et en leur fournissant un lien vers un sondage de sélection organisé par Environics. Environics a communiqué avec les demandeurs qui ont rempli le sondage de sélection, qui répondaient aux critères d'admissibilité et qui ont fourni leurs coordonnées pour organiser une entrevue. Des entrevues ont eu lieu avec un représentant de l'entreprise qui (a) participe directement à la préparation des demandes, que ce soit d'un point de vue technique ou financier ou (b) qui a certaines responsabilités liées à la prise de décisions en matière de RS&DE au sein de son organisation.

Les entrevues ont été menées virtuellement (par Zoom, Teams ou Google Meet) ou par téléphone, selon la préférence des participants, entre le 12 janvier et le 24 février 2023. Elles duraient de 30 à 60 minutes, selon les réponses des participants. Trente-trois (33) entrevues ont été réalisées en anglais et deux (2) en français.

Étant donné que la communication initiale par courriel de l'Agence comprenait une grande proportion de demandeurs nouveaux ou potentiels qui avaient participé à des webinaires de l'Agence ou à d'autres séances d'information, les entrevues étaient axées sur ce groupe de demandeurs. La communication par téléphone visait à combler les lacunes en matière de recrutement. Le tableau suivant résume la répartition finale des entrevues :

Résumé des entrevues réalisées

Région	SEGMENT A Demandeurs nouveaux ou potentiels	SEGMENT B Demandeurs expérimentés qui n'ont pas fait appel à un préparateur de demandes (de façon constante ou jamais)	SEGMENT C Demandeurs expérimentés qui utilisent systématiquement un préparateur de demandes
Ouest	9	3	1
Ontario	12	5	1
Québec	2	0	0
Atlantique	2	0	0
Total	25	8	2

De plus amples renseignements sur la méthodologie de cette étude sont fournis à l'annexe A.

Énoncé des limites : Une recherche qualitative fournit un aperçu de l'éventail des opinions exprimées au sein d'une population, plutôt que de la pondération des opinions exprimées qui est mesurée dans le cadre d'une étude quantitative. Les résultats de la recherche qualitative devraient être considérés comme étant indicatifs et non comme étant représentatifs de l'ensemble de la population.

3. Principales constatations

Les demandeurs de la RS&DE qui ont participé aux entrevues sont très motivés à soumettre des demandes de RS&DE. Bien qu'ils représentent de nombreux types d'entreprises, ils avaient tous besoin de ces crédits pour appuyer leurs activités et leur croissance continue, surtout parce que les possibilités de financement pour l'innovation sont limitées au Canada.

La recherche confirme que le processus de demande répond, de façon générale, aux attentes des demandeurs. Dans certains cas, le processus de demande dépasse même les attentes. C'est notamment le cas lorsque l'Agence est perçue comme faisant un effort supplémentaire en donnant une orientation personnalisée par l'intermédiaire de son Service consultatif aux nouveaux demandeurs (SCAND) et lorsque le processus demeure fiable d'une année à l'autre pour les demandeurs expérimentés.

Toutefois, les demandeurs continuent de voir qu'il est possible de faire mieux en ce qui a trait au traitement des points sensibles relatifs à leur parcours de préparation de la demande :

- **Recueillir des renseignements pour en apprendre davantage sur le contenu de la demande (habituellement avant une première demande).**
- **Déterminer si la demande pour la RS&DE de leur entreprise est viable.**
- **Déterminer les éléments de preuve acceptables pour appuyer leur demande et élaborer un processus pour recueillir systématiquement ces éléments de preuve (documents).**
- **Remplir les formulaires, en particulier le niveau de détail approprié pour la description du projet.**
- **Effectuer un suivi du statut de la demande afin d'éviter toute incertitude sur le délai pour recevoir les crédits d'impôt.**
- **Comprendre un examen ou une vérification effectué, en raison du délai que cela occasionne sur la réception des crédits d'impôt, la fréquence des examens et les préoccupations concernant l'incohérence dans l'application des règles de l'Agence.**

L'Agence a créé des outils et des services comme le Service de consultation prédemande (CPD) et l'Application d'auto-évaluation et d'apprentissage (AAA) pour aborder certains de ces points sensibles connus. L'adoption limitée de ces outils par les participants aux entrevues suggère que l'objectif devrait maintenant être de promouvoir de façon plus importante les outils et les services et de les rendre faciles à trouver.

L'Agence élabore également un espace de travail pour la RS&DE afin d'aider les demandeurs à compiler les renseignements financiers et techniques nécessaires pour remplir le formulaire de demande T661. Les impressions initiales sont que l'espace de travail est un pas dans la bonne direction, mais sa valeur dépendra en grande partie **des astuces et des renseignements** accessibles par l'intermédiaire de l'icône de point d'interrogation.

L'une des principales constatations de cette recherche est que de nombreux points sensibles ont une plus grande incidence sur les nouveaux demandeurs. En effet, les demandeurs acquièrent une certaine expérience lorsqu'ils soumettent des demandes et sont plus en mesure de gérer le processus de demande. Il s'agit du facteur qui a mené à la création du Service consultatif aux nouveaux demandeurs (SCAND) de l'Agence. Toutefois, étant donné que le SCAND a lieu une fois qu'une demande est produite et non à l'avance, cela ne règle pas entièrement le problème en ce qui a trait au manque de renseignements pour les nouveaux demandeurs. Par conséquent, **l'Agence doit continuer à élaborer des outils et des services prédemande en tenant compte de nouveaux demandeurs.**

La recherche révèle également que la décision en ce qui a trait à la façon de préparer une demande ne se limite pas au fait de choisir de préparer les demandes à l'interne ou avec l'aide d'un préparateur de demande. Certaines entreprises utilisent un modèle mixte, où elles sont responsables d'un aspect de la demande (technique ou financier) tandis que leur préparateur de demande est responsable de l'autre. Dans certains cas, elles demandent à un tiers (habituellement leur comptable général) de leur fournir des conseils ou d'examiner une demande préparée à l'interne. Les principaux facteurs décisionnels comprennent les coûts, les contraintes de temps et de capacité, la taille de la demande, le degré de risque et le niveau de confiance des entreprises en leurs connaissances (par rapport à celles d'un tiers).

En fin de compte, les demandeurs reconnaissent et comprennent la nécessité d'avoir un processus de demande minutieux et détaillé afin de s'assurer que les crédits d'impôt à l'investissement vont aux bonnes entreprises et que le programme remplit son mandat d'appuyer l'innovation au Canada. En même temps, ils aimeraient voir une **plus grande transparence à l'égard des renseignements que l'Agence cherche à obtenir** afin d'éliminer les suppositions. C'est pourquoi les demandeurs accordent une telle valeur au SCAND. En effet, ce service leur indique exactement ce que l'Agence cherche tout en leur donnant la possibilité de discuter de la façon dont cela s'applique à leur cas précis. Plus l'Agence est en mesure de fournir **des renseignements pertinents à la situation d'un demandeur** et de **les rendre faciles à trouver**, plus les demandeurs auront l'impression d'être en mesure de produire une demande conforme.

4. Coût de la recherche

Le coût de cette recherche a été de 71 048,75 \$ (TVH comprise).

5. Énoncé sur la neutralité politique et coordonnées de la personne-ressource

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal d'Environics Research, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada, énoncées dans la Politique de communications 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.

Sarah Roberton
Vice-présidente, Affaires générales et publiques
Environics Research Group
sarah.roberton@environics.ca
613-793-2229

Introduction

Contexte

Le Programme de recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE) est le plus important programme du gouvernement du Canada en ce qui concerne l'appui à la recherche et au développement au Canada. Il fournit plus de 3 milliards de dollars en crédits fiscaux à plus de 16 000 entreprises chaque année.

L'Agence du revenu du Canada (l'Agence) a déterminé que le contenu Web actuel lié à la RS&DE était un obstacle pour les demandeurs, ce qui a entraîné des préoccupations liées aux occasions manquées en ce qui a trait à l'obtention des encouragements fiscaux, au grand nombre de demandes non conformes et à la dépendance excessive à l'égard des préparateurs de demandes professionnels. Environ 78 % des demandes sont produites par des préparateurs de demandes professionnels. Environ 8 % des crédits de RS&DE réclamés vont aux honoraires des préparateurs.

Compte tenu de l'orientation fournie dans les lettres de mandat de la ministre du Revenu national et le Plan d'entreprise de l'Agence, l'Agence a commencé à prendre des mesures pour établir une présence numérique plus axée sur les utilisateurs. Cela comprenait une « séance de conception » avec des intervenants externes afin de cerner les points faibles et les solutions possibles (2019), et une nouvelle Application d'auto-évaluation et d'apprentissage (AAA) pour aider les utilisateurs à évaluer rapidement et avec confiance leur admissibilité aux crédits d'impôt pour la RS&DE (juin 2022). Les initiatives en cours comprennent l'élaboration d'un portail clients de la RS&DE (lancement en 2023-2024) et un projet d'optimisation du contenu Web (lancé à la fin de 2022).

L'Agence cherche à mieux comprendre les comportements, les motivations et les expériences des entreprises à l'égard des demandes de RS&DE, afin d'orienter la conception et l'élaboration de services numériques, y compris le portail clients de la RS&DE et les initiatives futures dans l'espace numérique.

Objectifs de recherche

L'Agence vise à créer des services numériques conviviaux, accessibles et efficaces pour aider les demandeurs de la RS&DE à obtenir des renseignements et du soutien pour demander les crédits auxquels ils ont droit, ainsi que pour respecter leurs obligations en matière d'observation. Le programme avait besoin d'un aperçu direct des besoins, des motivations et des comportements des demandeurs de la RS&DE pour appuyer la production de leurs demandes pour la RS&DE par eux-mêmes, lorsque cela appuie leur modèle opérationnel. Les objectifs de recherche visaient à explorer ce qui suit :

- Les habitudes, les comportements et les motivations des demandeurs pour la RS&DE potentiels et existants, y compris leur utilisation réelle ou prévue des préparateurs de demandes.
- Les besoins des demandeurs de la RS&DE potentiels et existants, notamment en ce qui a trait aux renseignements et aux outils dont ils ont besoin pour préparer une demande pour la RS&DE.
- Les lacunes potentielles dans la prestation de services du programme de la RS&DE et les obstacles potentiels liés à une demande des crédits d'impôt à l'investissement pour la RS&DE.
- Des changements et des améliorations potentiels pour aider les demandeurs à accéder aux services et aux outils numériques de l'Agence tout en encourageant l'utilisation d'outils et d'options de libre-service.

Constatations détaillées

I. Exposition à la RS&DE

1. Comment les demandeurs ont pris connaissance de la RS&DE

Les demandeurs ont entendu parler de la RS&DE de plusieurs façons :

- par le bouche-à-oreille, par des amis ou des collègues dans leur domaine ou qui ont lancé des entreprises;
- au sein d'entreprises précédentes qui ont demandé le crédit pour la RS&DE, où ils travaillaient à titre d'employé ou d'entrepreneur;
- au moyen de recherches pour déterminer les sources de financement ou les subventions pour les entreprises en démarrage;
- à partir de leur comptable général, habituellement dans un plus grand cabinet comptable. Il y a aussi des occasions où les demandeurs ont parlé de la RS&DE avec leurs comptables – habituellement dans des entreprises plus petites ou indépendantes. De nombreux participants aux entrevues ont été approchés par des consultants spécialisés en RS&DE, même si cela ne semblait pas être la principale source de sensibilisation à l'égard de la RS&DE pour ces personnes.

2. Motivations pour demander le crédit pour la RS&DE

Pour tous, le principal facteur de motivation pour demander le crédit pour la RS&DE est **l'avantage financier** pour leur organisation, ce qui leur permet de continuer à exercer leurs activités et, idéalement, de croître. **Les demandeurs expérimentés sont également motivés par l'uniformité du programme et leur capacité à dépendre de la demande pour appuyer leur R&D d'une année à l'autre.**

« Il est très intéressant pour une entreprise en démarrage de récupérer les coûts dès le départ. » (Segment A)

« C'est de l'argent essentiel à la mission d'une jeune entreprise pour la prochaine année. Nous dépensons cette somme et si nous la récupérons rapidement, nous pourrions respecter nos obligations en matière de paie pendant quelques mois. » (Segment C)

*« Je suis un très grand fan... **le processus est assez simple et rapide et ne change pas beaucoup d'une année à l'autre.** C'est ça la force du crédit. Si je peux l'inclure dans notre budget et être convaincu que nous l'obtiendrons, il est alors très utile. » (Segment C)*

3. Changements perçus au processus de demande au fil du temps

Dans l'ensemble, on a l'impression que, au fil du temps, le processus de demande pour la RS&DE a fait l'objet de redressements mineurs plutôt que de changements importants. Les principaux changements notables sont les suivants :

- la transition vers des outils et des services en ligne ou numériques;
- la modification des formulaires (p. ex., limiter la description de projet);
- les changements apportés au délai de traitement une fois que la demande est soumise – même si certains estiment que ce délai a été raccourci, tandis que d'autres estiment qu'il est devenu plus long.

Quelques changements ont été apportés à la politique du programme (p. ex., les dépenses admissibles) qui ont par la suite eu une incidence sur leur demande.

Plus fondamentalement, il y a des points de vue divergents au sujet de l'approche globale de l'Agence à l'égard du programme de RS&DE et de la façon dont elle est prise en compte dans le processus de demande. Parmi les personnes ayant présenté plusieurs demandes sur plusieurs années (segments B et C, ainsi que le segment A qui ont déjà de l'expérience en matière de RS&DE), certaines affirment que l'Agence travaillait plus étroitement avec les demandeurs, leur fournissant des conseils et leur permettant d'apporter des changements à la demande, mais que le sentiment de partenariat n'existe plus. D'autres disent le contraire : l'Agence tente davantage de travailler avec les entreprises maintenant que par le passé. Ce dernier point de vue est attribuable, au moins en partie, à la valeur que les demandeurs voient dans le Service consultatif aux nouveaux demandeurs (SCAND), qui est abordé plus en détail plus loin dans le présent rapport.

« Certaines améliorations ont été apportées. [Comparativement à l'expérience de vérification précédente dans d'autres cabinets], plus récemment, il s'agit plutôt d'une consultation. L'Agence passe en revue la demande avec nous et nous donne nos commentaires. Cela est très utile afin de comprendre comment la RS&DE est définie. Auparavant, il y avait eu des surprises au sujet des éléments de la demande contestée qui semblaient être arbitraires. » (Segment A)

« Le processus s'est détérioré. Le principal problème est l'incohérence dans l'interprétation. Le temps qu'il vous faudra pour appuyer une demande dépend du client... cela semble parfois être un programme d'observation plutôt qu'un programme de prestations, avec moins d'attention pour aider les gens à être admissibles... Le programme a traversé des périodes où il semblait qu'il tentait de rejeter plus de demandes et d'autres périodes où il semblait vouloir aider les entreprises... En discutant avec les conseillers de l'Agence, on avait l'habitude d'obtenir des réponses claires, maintenant ce n'est pas le cas. Dans l'ensemble, il s'agit d'un bon programme, mais il passe par des hauts et des bas. » (Segment B)

4. Facteurs influençant les opinions de la RS&DE

Les entrevues suggèrent que deux facteurs influencent les points de vue des demandeurs :

Le niveau d'expérience. La conception de la recherche était fondée sur l'expérience de l'entreprise : les nouveaux demandeurs (moins de quatre demandes) par rapport aux demandeurs existants (quatre demandes ou plus). Toutefois, les entrevues ont révélé que l'expérience est souvent détenue par la personne, et non par l'entreprise. Autrement dit, même si l'entreprise (actuelle) est considérée comme un « nouveau demandeur », la personne a elle-même apporté l'expérience en matière de RS&DE acquise au sein d'entreprises précédentes à son entreprise actuelle. Cela est particulièrement vrai pour les entrepreneurs qui ont travaillé au sein de plusieurs entreprises en démarrage. Par conséquent, le groupe cible de nouveaux demandeurs (segment A), défini dans la présente recherche confond un peu l'expérience en matière de RS&DE, car le groupe comprend des demandeurs de plusieurs années chez plusieurs entreprises et ceux qui n'ont pas (encore) soumis une demande et des nouveaux demandeurs.

L'industrie. L'industrie n'a pas été recueillie systématiquement comme point de données dans cette recherche, mais elle a souvent été fournie ou discutée dans l'entrevue dans le cadre du contexte opérationnel. D'après les discussions, **nous formulons l'hypothèse que les nouvelles entreprises purement technologiques (p. ex., créateurs d'applicatifs) peuvent trouver les demandes de RS&DE plus difficiles que les entreprises d'autres industries (p. ex., fabrication, sciences de la santé) ayant des modèles de R&D plus traditionnels ou établis.** Le défi pour les entreprises technologiques peut découler de ce qui suit : **(a) le besoin de comprendre et d'établir l'admissibilité** (c.-à-d. l'existence d'activités de recherche et de développement), et **(b) l'établissement d'un processus de documentation**, lequel peut ne pas être une procédure normale d'exploitation pour ces types d'entreprises.

« Le processus créatif est plus fluide. Lorsque vous êtes novateur, vous ne faites pas toujours le suivi de chaque petite chose – nous ne savons pas ce qui fonctionnera et ce qui ne fonctionnera pas. L'Agence veut des dossiers très structurés, ce qui ne cadre pas avec le processus d'innovation. » (Segment A)

Ce lien potentiel est important alors que le monde du travail évolue vers des solutions technologiques. Toutefois, étant donné que ces renseignements n'ont pas été recueillis systématiquement, une recherche ou une analyse plus approfondie de la base de données de la RS&DE est nécessaire pour confirmer cette hypothèse.

II. Préparation des demandes à l'interne par rapport à la préparation des demandes par les tiers

L'Agence a constaté qu'environ 78 % des demandes sont produites par des préparateurs professionnels de demandes de RS&DE, et qu'environ 8 % des crédits pour la RS&DE demandés vont aux honoraires des préparateurs. Cette recherche portait sur les raisons de l'utilisation d'un préparateur de demandes professionnel par rapport à la préparation d'une demande à l'interne, ainsi que les avantages et les inconvénients perçus de chaque approche.

Une constatation clé est que le choix entre la préparation des demandes à l'interne et la préparation des demandes par un professionnel n'est pas dichotomique. Il y a une gamme d'expériences, y compris l'utilisation d'un tiers seulement pour une partie de la demande (soit l'élément technique ou financier) et la préparation de l'autre partie à l'interne, ou l'utilisation d'un tiers seulement pour obtenir des conseils ou un examen d'une demande préparée à l'interne.

Raisons (avantages) de la préparation à l'interne. Voici les raisons données pour la préparation des demandes à l'interne :

- Des demandes plus petites ou de complexité limitée – ces demandes comportent moins de risques que les demandes plus importantes ou plus complexes, si elles sont réduites ou rejetées par l'Agence.
- Le coût élevé des préparateurs professionnels – pour les petites entreprises et les entreprises en démarrage, il est nécessaire de limiter les coûts et de ne pas perdre une partie importante de leur remboursement au profit d'un consultant. Le coût comme obstacle existe à un certain niveau pour les cabinets comptables généraux et les spécialistes en RS&DE.
- La confiance dans les connaissances scientifiques – la perception qu'un tiers puisse ne pas comprendre adéquatement l'innovation de l'entreprise pour rédiger la description technique du projet.
- Le manque de confiance à l'égard de la qualité des tiers – plusieurs demandeurs ont confirmé qu'ils avaient été contactés par des spécialistes en RS&DE qui semblaient disposés à contourner les règles du

processus de demande, et ont par la suite décidé qu'il était préférable d'être en contrôle de leur propre soumission (surtout s'ils font l'objet d'une vérification).

« Lorsque j'ai examiné ce qu'il faut faire et que j'ai vu des gens en ligne obtenir des montants réduits ou faire l'objet d'une vérification, je me suis rendu compte que cela allait être plus difficile que je ne le pensais. Un ami m'a dit qu'il avait sous-traité [sa demande] et qu'il l'avait regretté en raison du montant qu'il avait payé. Je me suis renseigné afin de savoir combien [les tiers] facturent et on m'a dit de 20 à 30 % du montant que je reçois. Le moins cher était 5 000 \$. Quelques-uns étaient super louches... mais nous étions préoccupés si nous faisons l'objet d'une vérification, nous devons être capables de fournir des preuves [pour notre demande]. » (Segment A)

« Nous sommes bombardés par des gens qui veulent nous aider. Après avoir discuté avec eux, nous avons réalisé que nous devons encore faire tout le travail et les payer à la fin! » (Segment A)

« Un tiers a communiqué avec l'entreprise. J'ai eu l'impression qu'ils tiraient des conclusions [au sujet de ce qui est admissible] au moyen de renseignements dont ils n'avaient pas pour tirer une conclusion. [Le tiers] ne s'est pas assuré que l'entreprise était au courant que les documents devaient provenir d'elle et que les consultants ne faisaient pas tout le travail. Lorsque je leur ai fait part de cette rétroaction, l'entreprise a convenu que peut-être [le tiers] n'était pas la personne à qui faire confiance pour une chose aussi importante. » (Segment A)

Raisons (avantages) de la préparation par un tiers. Voici des raisons données pour choisir un tiers pour préparer les demandes de RS&DE :

- La réduction du risque – certaines entreprises croient que le recours à un tiers confère un « élément de protection » et que la demande reflétera adéquatement ce que l'Agence cherche et sera donc acceptée.
- Les tiers ont une expertise et des connaissances d'initié – non seulement les préparateurs de demandes professionnels savent quels renseignements sont requis et comment remplir les formulaires, mais on a l'impression qu'ils comprennent les tendances dans la façon dont l'Agence traite les demandes (p. ex., savoir combien de temps il faut pour examiner et recevoir les demandes de l'Alberta cette année).
- Aborder les contraintes de temps et de capacité – les entreprises en démarrage et les autres petites entreprises doivent prendre des décisions difficiles sur la façon de consacrer leur temps, en choisissant de se concentrer sur leurs responsabilités de base et en confiant d'autres tâches (comme les demandes liées à l'impôt) à des consultants pour gagner du temps.
- L'accès – en l'absence d'un soutien personnalisé de la part de l'Agence, certaines entreprises sont prêtes à payer pour avoir accès à ce service auprès d'un tiers spécialisé, ce qui permet de s'assurer que leurs questions précises seront traitées.

« Vous ne voulez pas faire d'erreurs, surtout avec l'Agence. » (Segment A)

« Notre demande pour la RS&DE s'élève à des milliers de dollars. Il est très important de savoir quand cet argent arrivera. Nous payons plus pour avoir cette confiance. » (Segment C)

« Ils ont de l'expérience avec les exigences et les annexes. Ils savent ce que le gouvernement veut dans la rédaction. Le processus est trop complexe lorsque vous n'avez pas la capacité et les ressources nécessaires. » (Segment C)

Autres facteurs. Il est important de noter que la décision entre la préparation des demandes à l'interne et la préparation des demandes par un tiers n'est pas seulement liée à des facteurs externes (p. ex., coûts, contraintes de temps). Surtout parce que bon nombre des entreprises sont petites et entrepreneuriales, les styles et les mentalités individuels ont également un rôle à jouer, comme l'aisance avec le risque ou le degré d'autonomie (p. ex., vouloir apprendre par eux-mêmes). Un autre facteur est la perception actuelle des demandeurs à l'égard de l'Agence et de la production de déclarations de revenus, ou des programmes et des processus gouvernementaux en général : certains sont d'avis que les opérations fiscales sont toujours délicates et mieux gérées par des experts, tandis que d'autres croient que les processus gouvernementaux peuvent être navigués par toute personne qui le souhaite. Les perceptions des risques et la croyance en la capacité de naviguer dans les processus gouvernementaux peuvent être atténuées par l'expérience avec le système.

« Je ne produirais pas ma propre déclaration de revenus et [la demande pour la RS&DE] est une modification à cela. Il est préférable d'avoir recours à un tiers. » (Segment A)

« [Le processus de demande] est intimidant, mais [l'Agence] le rend faisable et simple grâce au guide. » (Segment A)

« Je conseillerais aux débutants de ne pas s'inquiéter des erreurs et de simplement la soumettre. Si quelque chose n'est pas admissible, ils ne l'accepteront tout simplement pas. Mais apprenez à le faire d'abord sans faire d'erreurs flagrantes, sinon vous exagérez. » (Segment B)

« Comprenez les activités admissibles dans le cadre de la RS&DE. Passez en revue l'Application d'auto-évaluation, si vous obtenez un remboursement raisonnable, tenez une réunion, essayez-le et voyez. » (Segment C)

Changement de comportement. Il y a des indications du passage de la préparation par un tiers à la préparation à l'interne au cours des années de production subséquentes. Parmi les participants à l'entrevue, il n'y avait personne qui avait fait le contraire, soit le passage de la préparation d'une demande à l'interne à l'utilisation d'un préparateur de demandes professionnel. (Un sondage quantitatif représentatif serait nécessaire pour confirmer la véritable répartition des comportements.)

Voici les raisons données pour faire passer la préparation de leur demande à l'interne :

- Les économies de coûts.
- Le développement de leur propre expertise grâce à l'expertise des professionnels, et réaliser qu'ils peuvent préparer la demande eux-mêmes.
- Le roulement des employés chez le consultant tiers – si un conseiller de confiance ou un expert n'est plus disponible, l'entreprise peut utiliser cela comme l'occasion idéale de faire passer la préparation des demandes à l'interne.

« Lorsque nous avons commencé à poser des questions et avons entendu que nos activités pourraient être admissibles au crédit pour la RS&DE, cela a suscité notre intérêt. J'avais l'impression que nous ne trouvions pas facilement des renseignements sur le site du gouvernement du Canada. Les consultants essaient d'être votre guide, ils nous disent que le processus est très difficile et de ne pas le faire par nous-même, et que nous avons besoin d'un consultant, alors vous les croyiez simplement parce qu'il n'y a pas d'autres renseignements facilement accessibles. Nous avons fini par signer un contrat avec un consultant tiers. Même mon comptable voulait éviter de traiter le crédit pour la RS&DE à tout prix. Mais après avoir passé en revue la situation, si quelqu'un me posait des questions au sujet de la RS&DE, je dirais de ne pas embaucher quelqu'un. » (Segment A)

III. Évaluation du processus de demande et des points sensibles

1. Évaluation globale du processus de demande

Le groupe le plus important (environ la moitié) des demandeurs affirme que le **processus de demande pour la RS&DE a répondu aux attentes** (sans toutefois les dépasser). Ils attribuent leur évaluation au fait que **le programme a fonctionné comme prévu et que le temps de préparation est assez rapide pour la demande reçue, tout en reconnaissant qu'on peut faire mieux.**

Les demandeurs restants sont favorables à l'opinion selon laquelle **le processus de demande a dépassé leurs attentes**. La raison la plus fréquente est **leur participation au SCAND**, où ils ont eu l'occasion d'en apprendre davantage sur le programme et ont estimé qu'ils avaient une personne de l'Agence dans leur camp. Ce type de soutien personnalisé est manifestement important pour les demandeurs.

Quelques demandeurs affirment que le processus de demande n'a pas répondu à leurs attentes en raison des problèmes qu'ils ont rencontrés pour obtenir le traitement de leur demande, y compris des vérifications et des incohérences dans la façon dont les règles du programme sont appliquées.

Satisfaction des attentes :

« La RS&DE est maintenant une aide importante, mais elle répond simplement aux attentes. Ce n'est pas nécessaire pour notre réussite, mais cela ne nous a pas déçus. Nous n'avons pas encore été refusés, mais parfois, il semble que c'est un peu mystérieux en ce qui concerne la façon dont cela fonctionne et la façon dont les choses sont évaluées par l'Agence. » (Segment B)

« Elle a répondu aux attentes, a fourni ce qu'elle avait promis et fait la promotion de la R&D pour les petites organisations. Il n'y a aucun moyen de dépasser les attentes, c'est très noir et blanc... Il est juste d'avoir un processus approprié et équitable; cela n'a pas besoin d'être plus facile. » (Segment C)

« Il a répondu aux attentes. Pour les dépasser, ils doivent communiquer avec nous et nous aider avec la soumission de 2022. » (Segment A)

« C'est bien. C'est un peu détaillé, mais l'Agence doit protéger l'argent des contribuables et ainsi de suite. Il répond aux attentes. C'est typique. Il y a des critères à respecter, mais c'est beaucoup de travail. » (Segment A)

« Il a répondu à mes attentes. Je savais à quoi m'attendre des expériences précédentes. Le SCAND a dépassé les attentes, avec trois personnes de l'Agence qui disent que nous nous soucions de votre entreprise et que nous voulons vous aider à réussir. Mais pour dépasser les attentes [dans l'ensemble], quelque chose aurait dû changer radicalement en 17 ans. Il s'agit toujours d'un formulaire avec trois questions. » (Segment A)

Surpasse les attentes :

« Il a surpassé les attentes. C'est **fiable, cohérent, bien organisé, cela ne change pas trop avec les années, n'est pas amputé et ne dépend pas de maintenir une relation de contact avec le gouvernement.** » (Segment C)

« Il a surpassé les attentes. Après l'investissement, la rapidité et son déroulement, nous avons soumis notre déclaration de revenus plus tôt, nous avons reçu une cotisation dans un délai de quelques semaines, et deux jours plus tard, nous avons reçu le chèque. Nous avons beaucoup d'expérience avec l'Agence dans d'autres domaines et cela ne les caractérise pas. » (Segment A)

« Cela a répondu aux attentes, c'était beaucoup de travail, mais cela en valait la peine... En fait, changeons cela pour dépasser les attentes, car les examinateurs financiers et techniques ont été utiles et nous nous sentions bien soutenus. » (Segment A)

« Je penche pour [dire] surpassé. Je ne m'attendais pas à une entrevue pour premier demandeur. En fait, un représentant de l'Agence a communiqué avec nous et il a prévu une entrevue. » (Segment A)

En deçà des attentes :

« En dessous des attentes parce qu'il y a eu beaucoup trop de suivi, nous avons perdu beaucoup de temps et d'argent à les poursuivre. » (Segment A)

« Il n'a pas répondu aux attentes en raison des processus de vérification que nous avons suivis... Nous faisons de notre mieux pour être une entreprise droite et honnête, nous n'essayons pas de duper le système. Nous comprenons que des freins et un contrepoids doivent être en place... [Mais il s'agit d'un] secteur à améliorer : si l'Agence a mis en place un processus solide, une entreprise a [déjà] fait l'objet d'une vérification et continue de pratiquer de cette façon; nous devrions être une entité connue et l'Agence ne devrait pas nous faire perdre notre temps. » (Segment B).

2. Points sensibles

L'un des principaux objectifs de la recherche consistait à comprendre les défis auxquels font face les demandeurs dans la préparation de leur demande. Cela peut orienter la conception des renseignements et des outils pour atténuer ces obstacles. On a demandé aux participants à l'entrevue de décrire les mesures qu'ils prennent pour préparer leur demande et les « points sensibles » qu'ils rencontrent en cours de route. Ce qui suit résume les principaux points sensibles relevés. Notamment, bon nombre de ces défis sont plus importants pour les nouveaux demandeurs (et les demandeurs peu expérimentés). L'expérience, y compris la participation au SCAND, semble aider les demandeurs à surmonter ces défis.

Collecte de renseignements (nouveaux demandeurs). Un nouveau demandeur prend connaissance du programme RS&DE et doit ensuite se renseigner sur le contenu de la demande. Les personnes qui sont disposées à investir du temps pour se renseigner ne se fient pas uniquement aux ressources de l'Agence, mais elles ratisent très large, en cherchant une expertise en ligne, comme des blogues, des forums et des vidéos. Il y a une occasion pour l'Agence de produire une plus grande variété de contenu afin d'élargir sa part de voix. D'autres demandeurs peuvent se limiter aux principes de base et se fier à leurs comptables généraux ou à leurs experts RS&DE pour connaître les détails du programme.

« La collecte de renseignements a été la première étape : faire la recherche sur le site Web du gouvernement du Canada, extraire le formulaire T661 et les annexes, les guides et le résumé nécessaires. Cela semble intimidant au premier abord, car il s'agit plutôt d'un document comptable qui n'est pas ma spécialité. Il y a du jargon, je n'étais pas certain des montants et de ce qui est inclus ou non; il s'agissait d'une courbe d'apprentissage pour la première fois. » (Segment A)

« La première grande phase était l'apprentissage. En parcourant les ressources en ligne, j'ai regardé des vidéos sur YouTube, j'ai lu des forums et j'ai consulté le site Web RS&DE de l'Agence. Ma lecture de chevet était RS&DE. C'est cette phase qui a pris le plus de temps. » (Segment A)

Le projet se qualifie-t-il pour la RS&DE? Un point de décision central est de savoir si une entreprise a une demande pour la RS&DE viable. Déterminer si un projet est admissible ou non continue d'être un point sensible pour certains demandeurs, en particulier ceux qui sont moins expérimentés. Le Service de consultation pré-demande et l'Application d'auto-évaluation et d'apprentissage ont été conçus par l'Agence pour éliminer cet obstacle. Toutefois, les entrevues suggèrent que l'utilisation de ces outils est limitée, ce qui nuirait à leur capacité à régler le problème (voir la section suivante pour obtenir de plus amples renseignements). De plus, il y a également des préoccupations concernant un manque d'uniformité et de transparence dans la façon dont les règles d'admissibilité sont appliquées par l'Agence, ce qui va au-delà de ce qui peut être traité par un outil en ligne.

« La première étape consiste à examiner les données et à rédiger le projet. C'est la partie la plus importante de RS&DE : s'assurer qu'elle est admissible. Quels sont les progrès techniques que vous avez réalisés? Quel était l'objectif? Une fois que c'est fait, le comptable le prend à partir de là. » (Segment A)

« RS&DE devrait être un catalyseur de PME. Mais la vérification prend un ton différent, vous devez prouver que vous êtes admissible en vertu des règles techniques. Cela frustrer beaucoup de demandeurs et il n'y a pas de transparence quant à la façon dont les vérificateurs prennent leur décision... Mais à ce moment-là, vous avez déjà dépensé de l'argent et du temps pour préparer la demande. Ce n'est donc pas vraiment un catalyseur; à certains égards, cela devient un obstacle. » (Segment A)

Rassembler les éléments de preuve (documentation). L'Agence a également déterminé que la documentation était un point sensible pour les demandeurs RS&DE, et les entrevues le confirment. Il est évident que les entreprises plus expérimentées (segments B et C) ont élaboré un processus qui fonctionne pour elles, tandis que les nouveaux demandeurs, qui sont plus susceptibles d'être de nouvelles entreprises, doivent revenir en arrière et trouver les éléments de preuve nécessaires post-hoc. Le défi semble être moins lié à l'entreposage des documents, mais plutôt à (a) déterminer rapidement les éléments de preuve acceptables et (b) élaborer un processus pour recueillir systématiquement ces éléments de preuve de façon continue.

« La collecte de données et de preuves est un défi. C'est tellement quotidien que le consultant ne peut pas aider. Nous finissons par passer au peigne fin beaucoup de sources éparpillées comme les logiciels de gestion de projet, les clavardages, les comptes désactivés lorsque les gens partent, etc. [La documentation] est certainement un obstacle puisque nous le faisons un peu plus tard. » (Segment A)

« Maintenant, je fais le suivi du temps et du travail accompli. Est-ce suffisant? Je ne sais pas si le processus que je crée est exact. Est-ce que je passe mon temps efficacement à créer un processus? [Il serait utile] que l'Agence puisse fournir plusieurs exemples de différentes façons dont les gens peuvent faire le suivi des documents en ce qui concerne ce qu'ils recherchent. » (Segment A)

« Je planifie comment séparer les employés qui font du travail RS&DE par rapport à ceux qui font du travail non lié à la RS&DE. Comment vais-je gérer les feuilles de temps et le pourcentage du temps alloué à divers projets? C'est difficile dans les entreprises en démarrage, c'est dynamique. Un jour, vous travaillez sur une chose, un autre jour sur autre chose. » (Segment A)

« À l'interne, nous élaborons un scénario : en fonction de la science, pourrions-nous construire un projet? Quel est notre budget initial et jusqu'où allons-nous aller avec ce montant? Ensuite, nous commençons à mettre en place nos notes [au sujet de l'avancement du projet]... Il faut quelques mois pour voir une tendance et consigner cette tendance. Ensuite, toutes les factures arrivent à la porte pour les matériaux, etc. Nous lui donnons un numéro de projet. » (Segment B)

« Nous avons un système de feuilles de temps qui comprend les projets de R&D. Les employés déclarent leur temps sur une base bimensuelle sur ces projets, de sorte que nous n'arrivons pas à la fin de l'année et que nous devons remanier le temps alloué. » (Segment B)

Quelques demandeurs ont indiqué que le fait de demander le crédit pour la RS&DE peut obliger les entreprises à investir dans l'élaboration de processus appropriés. Il pourrait être utile de présenter la documentation comme un avantage pour le processus de demande plutôt qu'un inconvénient, afin d'aider un plus grand nombre de demandeurs à adopter ce changement de façon de penser.

« La planification [pour la RS&DE] en est un grand avantage. Il y a des éléments inconnus en matière de R&D. [La RS&DE] aide à faire le suivi des tâches que vous faites. La responsabilisation et le suivi supplémentaires mènent à des avantages internes [pour l'entreprise]. » (Segment A)

« Le fait d'avoir un plan de projet [dès le début] s'est avéré bon pour d'autres raisons. Le fait de satisfaire à l'exigence en matière de documentation pour la RS&DE offre d'autres avantages en ce qui a trait à l'efficacité du temps des gens et à la prise de décisions sur la question de savoir s'il faut continuer à investir du temps. » (Segment A)

Étant donné que l'**entreposage de la documentation n'était pas relevé comme point sensible**, la plupart des participants ne pouvaient pas se visualiser utiliser un espace gratuit et sécuritaire fourni par l'Agence pour téléverser et entreposer la documentation avant de déposer une demande. Cela a été considéré comme une étape supplémentaire et inutile qui pourrait entraîner des préoccupations en matière de protection de la vie privée en ce qui a trait aux renseignements financiers de l'entreprise ou à la propriété intellectuelle.

« Nous utilisons Google Workspace afin que tous les fichiers et les factures soient tenus à jour. Ils sont tous dans les bons dossiers, il est facile pour quelqu'un de nouveau [autre que moi] d'entrer. Nous avons déjà le système, donc cela fait partie du quotidien, ce n'est pas un effort supplémentaire pour recueillir les renseignements, car ils établissent les choses, connaissant [la RS&DE]. » (Segment A)

« [L'aspect] de la protection des renseignements personnels me fait peur. Si vous avez nos transcriptions initiales, notre propriété intellectuelle, quelles assurances l'Agence a-t-elle pour protéger ces renseignements? » (Segment A)

Remplir les formulaires (y compris rédiger la description du projet). Le prochain obstacle auquel les demandeurs pourraient faire face est de remplir les formulaires de demande, en particulier la description du projet. La question principale semble être la quantité de détails techniques requis (c.-à-d. à quel niveau cela devrait-il être présenté? Quelle quantité de détails devient excessive?)

« [La prochaine étape] consiste à mettre le tout en ligne, puis à déterminer le logiciel d'impôt (Intuit). Le premier logiciel d'impôt que j'ai utilisé ne me permettait pas de soumettre une demande pour la RS&DE, alors j'ai dû en trouver un autre. [Ensuite] la phase de rédaction (comprendre la langue, de quel sujet parler) a également pris beaucoup de temps. » (Segment A)

« Un point sensible est **la description en trois boîtes parce que la description est très vague. Je ne sais même pas ce qu'ils cherchent, je ne sais pas ce que sont les attentes.** Est-ce qu'il s'agit d'un style d'examen où je devrais utiliser la limite de mots complète ou, du point de vue des apparences, est-ce que cela n'est pas bon et je devrais utiliser la limite totale? » (Segment A)

« C'est le point sensible. Il est difficile de rédiger un rapport qui résume en très peu de mots ce qui vous a pris un an à accomplir. Il ne s'agit pas de fournir des services de technologie de l'information pour aider. Il s'agit d'une question de langue. [L'Agence doit fournir] une sorte d'encadrement, peut-être un système de tiers sanctionné qui ne prend pas de frais fixes de 15 %... Quelqu'un qui examine la demande et donne un deuxième avis sur le texte. Si quelque chose ne va pas du tout, je veux le savoir à l'avance. » (Segment A)

Suivi du statut de la demande. Une fois que la demande est soumise, les demandeurs ont l'impression qu'elle va dans le vide. Ils ne semblent pas avoir un moyen de connaître le statut de leur demande, ce qui entraîne une **incertitude quant au moment où le remboursement sera émis**. Il a été noté que les **entreprises qui effectuent des prêts en fonction des remboursements pour la RS&DE** sont la preuve que la nature du moment est importante pour les demandeurs.

« En fait, il était difficile de soumettre [la demande]. J'avais besoin de la soumettre à quelques reprises. Lorsque j'ai appelé, l'Agence n'a pas pu confirmer ma soumission. Il a fallu un mois entier pour montrer qu'elle a été reçue. » (Segment A)

« [Le point sensible est] le fait de ne pas savoir quand la demande sera payée. En ne pouvant pas produire votre déclaration à la moitié de l'année, il est très difficile de récupérer l'argent. Il est difficile de planifier le flux de trésorerie. Certaines années, l'argent arrive assez rapidement; certaines années, cela prend un peu plus de temps. » (Segment B)

Examen ou vérification (pour les demandeurs expérimentés). Certains demandeurs avaient de l'expérience avec l'examen d'une demande. En général, ils ont compris la nécessité des examens et ont été en mesure de naviguer avec succès dans le processus d'examen. La critique se divise en trois catégories : la durée de la vérification a retardé la réception de leur remboursement; la fréquence des examens pour une seule entreprise était excessive étant donné qu'aucun problème n'a été relevé avec ses demandes; et les préoccupations concernant l'incohérence dans l'interprétation et l'application des règles de l'Agence par les examinateurs.

« J'aurais aimé que [l'examen] soit plus rapide. Cela a pris trois mois... L'examen [en soi] était correct. Nous l'avons fait sur Zoom. Nous leur avons donné beaucoup de renseignements à l'avance et ils n'ont pas eu à trop chercher. Mais il a fallu beaucoup de temps pour obtenir l'argent. La personne responsable de l'approbation était un obstacle. Il a fallu plus de 12 mois à partir du moment où nous avons soumis la demande, alors que le délai est habituellement de 90 jours. » (Segment B)

« Nous avons été fait l'objet d'une vérification à plusieurs reprises. Ça n'a jamais été un problème, ça s'est bien passé. Une fois, nous avons fait l'objet d'une vérification deux fois en trois ans. Une vérification prend beaucoup de temps et est agaçante, car elle retarde la demande. Les vérifications étaient trop fréquentes étant donné que [l'Agence n'a jamais cerné] de problème. » (Segment B)

IV. Ressources

1. Rappel spontané des ressources de l'Agence

On a demandé aux participants aux entrevues quels outils, ressources ou services de l'Agence ils utilisaient pour préparer leurs demandes. L'outil le plus largement mentionné était le site Web de l'Agence. Certains participants se sont souvenus avoir assisté à un séminaire virtuel ou en personne au début lorsque le processus leur était nouveau. Les nouveaux demandeurs passent également du temps à chercher d'autres sources en ligne qui comblent les lacunes en matière de renseignements. Peu de participants se sont rappelés volontairement d'un appel avec le personnel de l'Agence ou ont accédé à des guides et à des documents PDF en ligne.

« J'ai utilisé toutes les ressources en ligne sur le site Web. Il y a de très longs guides et des exemples de demandes. Je les ai trouvés très utiles. J'ai également reçu un appel d'une personne qui m'a donné une présentation et je l'ai appelé à quelques reprises pour poser des questions. » (Segment A)

D'autres demandeurs ont déclaré avoir une connaissance ou une utilisation limitée des ressources de l'Agence.

« Je ne connais aucune [ressources de l'Agence]. Je connais des renseignements généraux sur les définitions de ce qui est admissible. J'essaie de rester au courant de cela, mais l'Agence pourrait améliorer la communication des mises à jour ou des améliorations. » (Segment B)

« La dernière fois que j'ai consulté le site Web, c'était il y a quelques années. Il est différent de ce dont je me souviens. » (Segment B)

« Nous avons examiné tout ce qui se trouve sur le site Web, mais il n'y a aucun service offert par l'Agence pour nous aider à préparer la demande. » (Segment A)

Ceux qui utilisent des tiers préparateurs de demandes expriment moins d'intérêt à l'égard de l'accès aux ressources de l'Agence. Ils estiment que leurs préparateurs de demandes sont suffisamment compétents et leur font confiance pour traiter les détails.

« J'ai assisté à quelques webinaires avant de produire ma déclaration pour la première fois, mais je ne les ai pas trouvés très utiles. Trop détaillés et techniques. C'était comme une surcharge de renseignements. J'ai trouvé mon consultant beaucoup plus utile. » (Segment A)

« Je n'ai pas ressenti le besoin. Mon comptable et mon consultant suffisent. » (Segment C)

2. Rappel assisté et valeur perçue des ressources de l'Agence

On a également posé des questions précises aux demandeurs au sujet de quatre ressources actuelles de l'Agence. Les impressions des demandeurs à l'égard de ces ressources sont abordées ci-dessous, de la valeur perçue la plus élevée à la valeur perçue la plus faible :

Service consultatif aux nouveaux demandeurs (SCAND). Parmi les quatre outils examinés dans le cadre de l'entrevue, le SCAND était le mieux connu. Les participants semblaient au courant que l'Agence détermine si les demandeurs reçoivent ce service ou non.

« Oui, je l'ai utilisé parce qu'ils ont dit que c'était obligatoire. Je crois que l'Agence décide si vous en avez besoin ou non. » (Segment A)

Ceux qui ont reçu le SCAND étaient d'avis que la principale valeur était de consulter une personne qui connaît bien le processus pour en apprendre davantage sur son fonctionnement. Les participants apprécient également la possibilité d'obtenir des réponses à des questions propres à leur demande.

« C'était très instructif. Au début, je pensais qu'il s'agissait d'une vérification, mais j'ai ensuite réalisé que cela visait à vous renseigner sur l'ensemble du processus de la RS&DE. » (Segment A)

« Incroyablement bénéfique. Cela m'a aidé à comprendre ce qui comptera ou non. Apprendre comment ils veulent que les choses soient écrites a également été utile. » (Segment A)

« Oui, je l'ai trouvé utile parce que cela s'est produit tôt. » (Segment A)

Toutefois, certains participants ont estimé que **ce service pourrait être amélioré en le plaçant plus tôt dans le processus (avant la soumission de leur demande)**. Certains participants aimeraient également recevoir des documents de suivi ou être en mesure d'enregistrer ou de sauvegarder la présentation aux fins de référence.

« Je pense que c'est une bonne façon de traiter avec les nouveaux demandeurs, mais elle n'est pas utilisée correctement » (Segment B)

« C'était bien, mais ils ne voulaient pas que vous enregistriez ou partagiez la présentation. Elle fournit les renseignements dont les propriétaires d'entreprise ont besoin, mais la difficulté est de déterminer la durée. Je ne veux pas passer des heures à écouter une présentation. » (Segment A)

« Les réponses sur la documentation étaient encore vagues et il n'y avait pas de diapositives de présentation donc je devais prendre des notes. » (Segment A)

« Je m'attendais à recevoir des documents de suivi, mais je ne les ai jamais reçus. Il aurait été utile qu'ils livrent ce qu'ils avaient promis. » (Segment A)

Application d'autoévaluation et d'apprentissage (AAA). Certains participants ont entendu parler de l'AAA et l'ont utilisé. Notamment, ils semblent souvent en entendre parler pendant le SCAND ou l'avoir trouvé sur le site Web après avoir soumis leur demande. Les demandeurs qui n'ont pas utilisé l'AAA ont eu tendance à exprimer leur intérêt de l'essayer, mais ne se sont pas avancés quant à savoir si cela améliorerait le processus de demande pour eux.

« Je l'ai exploré, mais je ne l'ai jamais utilisé auparavant. Je voulais juste me familiariser avec l'AAA, peut-être que je l'utiliserai la prochaine fois. » (Segment B)

« Je l'ai vu sur le site Web. Ça semble utile. Cela a confirmé ce que je savais déjà et que le programme n'a pas beaucoup changé. » (Segment A)

« Je sais que ça existe, mais je ne l'ai pas vraiment utilisé à cause de mon consultant. » (Segment A)

« Ça semble être un excellent outil pour un nouveau demandeur. » (Segment C)

Service de consultation prédemande. Il y avait moins de sensibilisation à l'égard du Service de consultation prédemande que du SCAND, et moins de participants ont utilisé le Service de consultation prédemande. Ceux qui l'ont utilisé se sont inscrits par courriel. Les principaux avantages perçus sont la possibilité d'avoir une conversation avec l'Agence au sujet d'un nouveau projet, d'obtenir des précisions sur un projet pour lequel aucune demande n'a été produite auparavant et de mieux comprendre ce qui est considéré comme des dépenses admissibles.

« J'ai appris à ce sujet cette année, mais ce n'est pas utile parce que nous avons reporté nos recherches de l'année précédente. Si nous devons commencer un nouveau projet, nous l'utiliserions. » (Segment B)

« Oui, j'ai utilisé le Service de consultation prédemande. Il s'agissait d'une discussion assez détaillée et approfondie. Cela nous a permis de déterminer si nous sommes admissibles et nous avons réaffirmé le projet. Cela nous permet d'éviter de perdre du temps parce que si nous n'étions pas admissibles, nous aurions pu y consacrer beaucoup d'heures. » (Segment A)

« Je l'ai utilisé la première fois. Il a été utile pour démarrer. » (Segment C)

Quelques participants ont utilisé le Service de consultation prédemande, mais ne l'ont pas trouvé avantageux à cause du conseiller de l'Agence qui a traité leur consultation.

« Oui, je l'ai utilisé une fois, mais je ne l'ai pas trouvé utile. Je n'ai pas vraiment obtenu de réponse claire parce que le conseiller ne pouvait pas prendre de décision. Il ne m'a pas permis d'économiser du temps. » (Segment B)

« J'en ai entendu parler et je l'ai utilisé l'an dernier. Leur réponse ne semblait pas positive, j'avais l'impression d'interrompre leur moment plus que toute autre chose. » (Segment A)

Webinaires et activités de visibilité. Les participants aux entrevues ont signalé une utilisation limitée des webinaires de l'Agence ou d'autres activités de visibilité (p. ex., communautés de pratique de l'industrie, engagements propres à l'industrie, réunions en personne). Ils étaient plus susceptibles de faire référence aux ressources en ligne fournies par les tiers préparateurs de demandes ou à des séances d'information offertes par les incubateurs d'entreprises. Quelques personnes se sont inscrites à un webinaire de l'Agence, mais n'ont pas été en mesure d'y assister en raison de priorités conflictuelles, et elles aimeraient avoir l'occasion de regarder un enregistrement vidéo.

« Les incubateurs offrent des webinaires sur la RS&DE, mais je n'ai pas vu grand-chose de l'Agence. » (Segment A)

« Je reçois régulièrement des communications de la part de l'Agence, mais rien au sujet de ces types d'activités de visibilité. » (Segment A)

« J'avais l'habitude de les consulter quelques fois par année pendant 10 à 12 ans. C'était utile lorsqu'il s'agissait d'une collaboration entre l'industrie et l'Agence. Il serait utile de tenir des séminaires d'interprétation de l'Agence propres aux industries... » (Segment B)

« Ce serait formidable qu'ils l'enregistrent pour que nous puissions le visionner plus tard, la plupart du temps, nous travaillons pendant le séminaire. » (Segment B)

En général, les demandeurs estimaient que l'Agence pourrait mieux faire la promotion de leurs ressources et de leurs services. Les demandeurs, surtout ceux qui produisent leurs demandes à l'interne, trouvent que le processus de la RS&DE prend beaucoup de temps et veulent réduire au minimum le temps qu'ils y consacrent. Les services et les ressources de tiers aident actuellement les demandeurs pour combler cette lacune. Il sera également important de mettre l'accent sur des moyens accessibles pour les demandeurs afin d'obtenir des réponses à leurs questions, ainsi que sur le bon moment pour offrir des services comme le SCAND ou le Service de consultation prédemande qui aideront les demandeurs nouveaux et potentiels à se sentir à l'aise à entreprendre eux-mêmes le processus de demande.

Outil pour l'avenir (espace pour la RS&DE)

On a montré aux participants des captures d'écran de l'espace de travail pour la RS&DE, un outil en cours d'élaboration par l'Agence (voir les captures d'écran à l'annexe D).

Dans l'ensemble, cet outil a été bien accueilli par les groupes de demandeurs. La première impression est qu'il a le potentiel d'aborder certains points sensibles. La valeur principale dépend des conseils, des exemples et des messages-guides, en particulier ceux qui s'afficheront après avoir cliqué sur l'icône de point d'interrogation. Les participants croient que l'outil sera particulièrement utile si les conseils sont pertinents et dans un langage clair et simple. La capacité de sauvegarder et de modifier leur travail est considérée comme une fonction intéressante, et les participants qui produisent leur demande eux-mêmes se voient généralement utiliser cet outil. Ceux qui utilisent un tiers préparateur de demandes ont souvent dit que, même s'ils n'utiliseraient peut-être pas l'outil eux-mêmes, ils pensaient qu'il pourrait être utile pour les comptables et les autres préparateurs de demandes.

« Il semble utile parce qu'il est simplifié et décomposé. [L'outil] pourrait faire en sorte qu'il soit plus rapide de rédiger vous-même. Cela pourrait aussi être utile pour les chiffres, car les cases font en sorte qu'il est assez facile saisir les données du comptable. » (Segment A)

L'un des inconvénients perçus est que l'espace de travail ne remplit pas automatiquement le formulaire T661, ce qui obligerait en fin de compte à remplir les renseignements deux fois (une fois dans l'espace de travail et une fois dans le formulaire T661). D'autres ajouts ou améliorations à l'espace de travail que les demandeurs aimeraient voir comprennent une logique intégrée pour détecter les écarts ou alerter les demandeurs des erreurs, et un accès pour que plusieurs utilisateurs puissent collaborer dans le même espace de travail (avec des modifications visibles pour tous).

« Cela serait utile s'il complétait automatiquement le formulaire. Je ne veux pas remplir les renseignements deux fois. » (Segment A)

V. Améliorations pour l'avenir

Les entrevues se sont conclues par des questions sur les renseignements, les outils ou les ressources que les demandeurs veulent avoir pour les aider à produire une demande pour la RS&DE et sur la façon de renforcer la confiance des demandeurs dans leur capacité à produire eux-mêmes des demandes sans l'aide d'un tiers. Les réponses correspondaient étroitement aux points sensibles cernés.

Collecte de renseignements. Il est nécessaire de déployer des efforts supplémentaires pour sensibiliser les demandeurs aux outils que l'Agence offre déjà, comme le Service de consultation prédemande et l'Application d'auto-évaluation et d'apprentissage. Cela exige probablement que l'Agence établisse son profil en tant que première source la plus fiable de renseignements sur la RS&DE. L'approche de l'Agence devrait tenir compte de la façon dont les demandeurs effectuent actuellement leurs recherches : chercher des sources en ligne (Google) pour obtenir des preuves de l'expertise de RS&DE sous forme de blogue, de contenu de questions et réponses et de réponses à des questions précises – contenu que les demandeurs trouvent actuellement par l'intermédiaire de consultants externes en RS&DE.

« Il aurait été bon de savoir [avant maintenant] qu'il y avait une consultation préalable à l'examen. » (Segment A)

« Il doit y avoir une communication plus active de la part de l'Agence... Le site Web pourrait être reconfiguré pour une meilleure connaissance des ressources. » (Segment A)

« [L'Agence devrait offrir] des programmes de formation pour les comptables qui n'ont pas nécessairement une tonne de sociétés clientes, mais qui produisent des déclarations de revenus pour les petites entreprises – ils accroître leurs efforts. Outiller ces comptables permettrait aussi d'outiller ces entreprises et serait moins un obstacle pour la RS&DE. » (Segment A)

Réponse aux exigences en matière de renseignements. Comme il a été mentionné plus tôt, le point sensible principal est de s'assurer que la demande contient les renseignements pertinents que l'Agence cherche à obtenir. Les demandeurs croient que cela peut être atténué de deux façons : (a) faire preuve de transparence quant à ce qui est admissible ou non admissible à la RS&DE, ou (b) fournir des exemples très concrets afin qu'ils puissent apprendre de la façon dont les autres ont rempli leurs formulaires de demande.

« Le simple fait d'avoir une à trois pages concises pour comprendre le processus de l'Agence lors d'un examen. L'aspect financier est le plus facile. Nous avons des reçus, un suivi du temps des personnes pour lesquelles nous réclamons et leurs salaires. Tous les renseignements comptables peuvent être fournis en support à la demande. Ce qui est nébuleux, c'est la vérification scientifique... et la façon dont ils procèdent pour qualifier ou rejeter la demande ou des parties du projet. » (Segment B)

*« Donner plus de détails sur les éléments suivants : **ce qui est admissible ou non à la RS&DE** en ce qui concerne les heures, les salaires et le type de projet. Exemples concrets et utilisation de cas. » (Segment A)*

« Je dois tirer parti de ce que les autres ont fait. » (Segment A)

Par ailleurs, les demandeurs aimeraient obtenir des conseils personnalisés, des commentaires ou du mentorat directement de l'Agence (p. ex., la possibilité de s'asseoir avec un conseiller de l'Agence; joindre une personne qui répondra aux questions).

« S'il y avait une séance de groupe gratuite ou une rencontre individuelle payée, rapide et propre à mes besoins, je choiserais cette dernière. Le temps est ma ressource. Je ne veux pas vraiment faire [la demande] moi-même, mais je ne veux pas non plus donner 25 % de ma demande à un consultant coûteux. » (Segment A)

« Je n'étais pas familier avec la méthode de remplacement, la petite case que vous cochez... qui a fait une différence de 13 000 \$ pour nous. Une fois que vous avez soumis votre demande, vous ne pouvez pas revenir en arrière et modifier votre demande. J'aurais aimé avoir cette séance avant de faire cette demande. » (Segment A)

Suivi du statut de la demande. Les demandeurs ont réitéré leur intérêt à connaître le statut de leur demande, à la fois à quelle étape du processus elle se trouve et quand ils recevront une réponse, afin d'éviter d'envoyer leur demande « dans le vide ».

« Je n'ai rien vu en ligne pour indiquer où se trouve la demande dans le processus ou pour s'attendre à recevoir une réponse avant une certaine date. » (Segment A)

« Il faut plus de visibilité sur l'endroit où se trouve la demande. L'Agence est une grande boîte noire. Nous la soumettons, puis nous obtenons le résultat final. On ne comprend pas ce qui se passe durant le processus. Il serait intéressant de savoir. Si elle traite la demande dans un délai raisonnable, c'est moins préoccupant. » (Segment B)

« L'Agence concentre ses efforts sur la mauvaise partie. Nous n'avons pas besoin d'outils pour améliorer le processus, nous avons besoin que les gens soient à notre disposition et avoir confiance que le processus aura lieu au moment prévu. Produire la demande n'est pas un problème, le problème c'est tout ce qui vient après. La taille de notre demande par rapport aux frais que nous payons pour un conseiller fiscal – il s'agit d'une demande importante et d'un montant raisonnable pour le tiers. [L'Agence] devrait simplement être en mesure de traiter ces demandes et de nous payer dans un délai raisonnable. » (Segment A)

Modification des politiques. Bien que cette recherche soit axée sur le processus de demande, certaines recommandations ont été formulées au sujet des modifications apportées aux politiques du programme. La principale consiste à accorder la priorité au soutien financier (c.-à-d. attribuer une plus grande proportion du financement disponible) aux petites entreprises, aux entreprises en démarrage ou aux entreprises à l'extérieur des grands centres urbains, qui sont confrontées à des règles du jeu non équitables en matière d'investissement.

Annexe A : Méthodologie

Environics a mené des entrevues individuelles avec un total de 35 petites et moyennes entreprises (moins de 100 employés) dans l'ensemble du Canada représentant l'un des trois publics clés suivants :

1. Nouveaux demandeurs (ayant effectué 1 à 3 demandes) ou demandeurs potentiels (c.-à-d. les entreprises qui font de la recherche et du développement et qui peuvent être admissibles au programme de la RS&DE) (segment A)
2. Demandeurs expérimentés (ayant effectué quatre demandes ou plus) qui préparent leurs demandes à l'interne et qui n'ont pas fait appel à un tiers préparateur de demandes (jamais ou de façon constante) (segment B)
3. Demandeurs expérimentés (ayant effectué quatre demandes ou plus) qui utilisent un préparateur de demandes pour préparer chacune de leurs demandes (segment C)

Recrutement et planification. En raison des limites en matière de confidentialité des données, l'Agence n'a pas pu fournir directement à Environics une liste des demandeurs de la RS&DE. Pour cette raison, l'Agence a initié le recrutement, en communiquant avec les organisations (707 par courriel, plus 54 courriels supplémentaires aux associations leur demandant de communiquer le message à leurs membres, et 386 par téléphone) et en leur fournissant un lien vers un sondage de sélection organisé par Environics. Au total, 205 personnes ont consulté le lien vers le sondage, dont 49 ont rempli le sondage de sélection, ont répondu aux critères d'admissibilité et ont fourni leur adresse électronique aux fins de communication subséquente par Environics. Au total, 35 entrevues ont été planifiées et menées avec succès durant le temps disponible pour la recherche.

Le plan initial de la recherche prévoyait la réalisation de 20 entrevues par segment de demandeurs, pour un total de 60 entrevues. Toutefois, la communication initiale par courriel de l'Agence comprenait une grande proportion de demandeurs nouveaux ou potentiels qui avaient participé à des webinaires de l'Agence ou à d'autres séances d'information. Par conséquent, le contingent du segment A a été dépassé. Les communications par téléphone de l'Agence visaient à combler les lacunes en matière de recrutement, mais, en fin de compte, le nombre de demandeurs du segment B et du segment C, qui ont terminé le questionnaire de présélection en ligne, était insuffisant pour atteindre 20 entrevues chacun. Nous ne croyons pas que cela a compromis le résultat de la recherche, car bon nombre des sujets de recherche abordés sont pertinents particulièrement pour les demandeurs nouveaux et potentiels.

Le tableau suivant résume la répartition finale des entrevues :

Résumé des entrevues réalisées

Région	SEGMENT A Demandeurs nouveaux ou potentiels	SEGMENT B Demandeurs expérimentés qui n'ont pas fait appel à un préparateur de demandes (de façon constante ou jamais)	SEGMENT C Demandeurs expérimentés qui utilisent systématiquement un préparateur de demandes
Ouest	9	3	1
Ontario	12	5	1
Québec	2	0	0
Atlantique	2	0	0
Total	25	8	2

Entrevues. Des entrevues ont eu lieu avec un représentant de l'entreprise qui (a) participe directement à la préparation des demandes, que ce soit d'un point de vue technique ou financier ou (b) qui a certaines responsabilités liées à la prise de décisions en matière de RS&DE au sein de son organisation.

Les entrevues ont été menées virtuellement (par Zoom, Teams ou Google Meet) ou par téléphone, selon la préférence des participants, entre le 12 janvier et le 24 février 2023. Elles duraient de 30 à 60 minutes, selon les réponses des participants. Trente-trois (33) entrevues ont été réalisées en anglais et deux (2) en français. Chaque participant a reçu un incitatif en espèces de 150 \$ en guise de remerciement pour son temps.

Toutes les entrevues ont été enregistrées aux fins d'une analyse subséquente par l'équipe de recherche. Au cours du processus de recrutement et au début de leur entrevue, les participants ont donné leur consentement à un tel enregistrement et ils ont été assurés de leur anonymat dans les rapports subséquents.

Annexe B : Recrutement pour les entrevues réalisées auprès des PME

December 9, 2022

Environics Research
SR&ED Services qualitative research 2022
Canada Revenue Agency
PN11653

Recruitment for SME interviews – ONLINE VERSION

LANDING PAGE FROM SURVEY RECRUITMENT LINK

Welcome and thank you for your interest in this research about the Canada Revenue Agency's Scientific Research and Experimental Development (SR&ED) Program.

[Drop-down] Please select your preferred language / Veuillez choisir la langue dans laquelle vous souhaitez répondre au sondage

01 – English

02 – Français

[NEXT PAGE] Environics Research is conducting this research project on behalf of the Canada Revenue Agency (CRA). We are looking for representatives of Canadian companies (with fewer than 100 employees) that have submitted or are planning to submit an SR&ED claim, or that do research and development that may qualify for SR&ED, to participate in a one-on-one interview with a senior Environics researcher. The interview will be conducted over Zoom and will last up to one hour, depending on your responses. Participants who qualify and take part in the research will receive a cash gift of \$150 for taking the time to share their thoughts and opinions.

This is not an attempt to sell or market anything. Your participation in the research is completely voluntary, confidential and your decision to take part or not will not affect any dealings you may have with the CRA.

If you are interested in participating in an interview, please click **continue** and fill out our short survey. Those who qualify for participation will be contacted by Environics with more information and scheduling.

CONTINUE

Privacy Details:

Your participation in this research is completely voluntary. The interview will be recorded. The recording will be used only to assist in preparing the report and will be destroyed once the report is completed. All information collected, used and/or disclosed will be used for the purposes of this study only and administered as per the requirements of the Privacy Act.

Environics upholds the highest standards of Personal Information Protection and Electronic Documents Act and adheres to privacy standards set out by the Canadian Research Insights Council (CRIC), as well as ESOMAR, the global association for the data and insights industry. Environics Research has a privacy policy which can be consulted at <https://environicsresearch.com/privacy-policy/>

If you have any questions about the study, please contact Environics: annika.jagmohan@environics.ca

This study has been registered with the Canadian Research Insights Council's Research Verification Service so that you may validate its authenticity. If you would like to enquire about the details of this research, you can visit CRIC's website <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=en>. If you choose to verify the authenticity of this research you can reference project code 20221213-EN284

[NEXT PAGE] The following questions will help us determine who qualifies for participation. Environics will contact those who qualify with more information.

1. Approximately how many employees, including yourself, does your business have? Please think of all full-time and permanent part-time personnel, from all locations or branches if more than one exists.

01 – 1 employee

02 – 2-4 employees

03 – 5-19 employees

04 – 20-49 employees

05 – 50-99 employees

06 – 100 or more employees

THANK AND TERMINATE (Thank you very much for your interest, but we are looking for small and medium sized businesses with fewer than 100 employees)

2. In what province or territory is your business located? [If more than one branch or location, please record the head office location]

01 – British Columbia

WEST

02 – Alberta

WEST

03 – Saskatchewan

WEST

04 – Manitoba

WEST

05 – Ontario

ONTARIO

06 – Quebec

QUEBEC

07 – Nova Scotia

ATLANTIC

08 – New Brunswick

ATLANTIC

09 – Prince Edward Island

ATLANTIC

10 – Newfoundland and Labrador

ATLANTIC

11 – Yukon

WEST

12 – Northwest Territories

WEST

13 – Nunavut

WEST

3. Has your business ever filed a Scientific Research and Experimental Development (SR&ED) claim?

01 - Yes

02 - No

SKIP TO Q7

4. [IF Q3=YES] How many SR&ED claims have your business filed?

- 01 – Between 1 to 3 claims **TARGET A - SKIP TO Q6**
 02 – 4 or more claims **ASK Q5**

5. [IF Q4=4 or more claims] Which of the following best describes who has prepared the claim(s) on your behalf? This question refers to the SR&ED claim only, not to the full T2 corporate tax return.

- 01 – All claims prepared in-house **TARGET B**
 02 – All claims prepared by an external firm **TARGET C**
 03 – Originally prepared claims in-house and then switched to using an external firm **TARGET C**
 04 – Originally used an external firm to prepare claims and then switched to preparing them in-house
TARGET B

6. [IF Q3=YES] Which of the following best describes your role with respect to the SR&ED claims for your organization:

- 01 – You are directly involved in the claim preparation, either from a technical or financial perspective
 02 – You have some SR&ED decision-making responsibilities in your organization
 03 – Both
 04 – Neither **THANK AND TERMINATE** (Thank you very much for your interest, but we are looking for an individual who has direct involvement or some decision-making responsibilities related to SR&ED)

NOW SKIP TARGET A, B, C TO Q9**7. [ASK IF Q3=NO] Does your organization do research and development (R&D)?**

- 01 - Yes
 02 – No **THANK AND TERMINATE** (Thank you very much for your interest, but we are looking for companies who do R&D and who may be eligible for SR&ED)
 03 – I'm not sure **THANK AND TERMINATE** (Thank you very much for your interest, but we are looking for companies who do R&D and who may be eligible for SR&ED)

8. [ASK IF Q7=YES] If you were to submit a SR&ED claim for your R&D, would you:

- 01 - be directly involved in the claim preparation or submission, either from a technical or financial perspective
 02 - be involved in decisions whether to submit a SR&ED claim
 03 – Both
 04 – Neither **THANK AND TERMINATE** (Thank you very much for your interest, but we are looking for an individual who would be directly involved in any SR&ED claims)

IF Q7=YES AND Q8=01-03, RESPONDENT ALSO QUALIFIES AS TARGET A. CONTINUE TO Q9.**9. What is your job title?**

- 01 – President/CEO/Owner
 02 – CFO/Comptroller

- 03 – Accountant
- 04 – Payroll Manager/Officer
- 05 – Manager
- 06 – Bookkeeper
- 07 – Financial Officer
- 08 – Chief Technology Officer
- 09 – VP Research & Development
- 10 – Chief Engineer
- 11 – Lead Researcher
- 12 – Other (Specify) _____

10. How did you find out about this research project? (This will help us in future research projects.):

- 01 – You were contacted directly by CRA, by email
- 02 – You were contacted directly by CRA, by phone
- 03 – You were contacted by an industry organization
- 04 – Saw the information about the research project on the CRA/SR&ED website
- 98 – Other. Please specify: _____

11. Please confirm your preferred language for the interview:

- 01 – English
- 02 – French

12. Please confirm your time zone:

- 01 – Pacific Standard Time
- 02 – Mountain Standard Time
- 03 – Central Standard Time
- 04 – Eastern Standard Time
- 05 – Atlantic Time Zone
- 06 – Newfoundland Standard Time

13. Interviews will be conducted by Zoom between Monday to Friday. Please select the time of day that works best for you (in your time zone):

- 01 – Morning (between 8 am – 12 noon)
- 02 – Afternoon (between 12 noon and 4 pm)
- 03 – Evening (after 4 pm and before 9 pm)

[NEXT PAGE] Thank you for filling out this survey. So that we can reach you to set up an interview, please provide us with your contact information below.

[checkbox] By registering, you grant Environics Research permission to contact you for the sole purposes of this study.

[checkbox] I understand that filling out this form does not guarantee me an interview, and I will be contacted by Environics to confirm my spot.

First Name:

Last Name:

Organization:

Email Address:

Phone Number:

SUBMIT

Thank You Page Copy:

Thank you for your time and interest in this study, we are currently reviewing your submission. Our recruitment specialist will be in touch shortly with more information.

Le 9 décembre 2022

Environics Research
Étude qualitative 2022 sur les services relatifs au Programme de la recherche scientifique et du
développement expérimental (RS&DE)
Agence du revenu du Canada
PN11653

Recrutement pour les entrevues réalisées auprès des PME – VERSION ÉLECTRONIQUE

PAGE DE RENVOI DU LIEN POUR LE SONDAGE SUR LE RECRUTEMENT

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre intérêt envers cette étude portant sur le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) de l'Agence du revenu du Canada.

[Drop-down] Please select your preferred language/Veuillez choisir la langue dans laquelle vous souhaitez répondre au sondage :

01 – English

02 – Français

[NEXT PAGE] Environics Research mène ce projet de recherche pour le compte de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Nous cherchons des représentants d'entreprises canadiennes (comptant moins de 100 employés) qui ont présenté ou prévoient de présenter une demande de RS&DE ou dont les activités de recherche et de développement pourraient être admissibles à la RS&DE afin de réaliser une entrevue individuelle avec un(e) chercheur(se) principal(e) d'Environics Research. L'entrevue se déroulera par Zoom et durera tout au plus une heure, selon les réponses que vous donnerez. Les participants admissibles qui prendront part à la recherche recevront un cadeau en argent de 150 \$ en guise de remerciement pour avoir partagé leur opinion avec nous et nous avoir consacré de leur temps.

Il ne s'agit pas d'une tentative pour vous vendre ou pour promouvoir quoi que ce soit. Votre participation est entièrement volontaire et confidentielle, et votre décision de participer ou non ne nuira d'aucune façon aux interactions que vous pourriez avoir avec l'ARC.

Si vous souhaitez participer à une entrevue, veuillez cliquer sur **continuer** et remplir notre court sondage. Environics Research communiquera avec les personnes admissibles à l'entrevue pour leur transmettre plus de renseignements et planifier l'entrevue en question.

CONTINUER

Confidentialité

Votre participation à cette étude est entièrement volontaire. L'entretien sera enregistré. L'enregistrement sera utilisé exclusivement pour préparer le rapport et sera détruit lorsque la rédaction du rapport sera terminée. Tous les renseignements recueillis, utilisés et/ou divulgués le seront à des fins de recherche uniquement en plus d'être administrés conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Environics respecte les normes les plus élevées de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et se conforme aux normes établies par le Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC) ainsi qu'au code de conduite d'ESOMAR, une association internationale de chercheurs et d'utilisateurs de recherches du secteur des études de marché. Vous pouvez consulter la politique sur la vie privée d'Environics Research à l'adresse <https://environics.ca/about-us/politique-de-confidentialite/>.

Pour toute question à propos de cette étude, veuillez communiquer avec Environics à l'adresse .

La présente étude a été enregistrée auprès du Service de vérification des recherches du CRIC afin que vous puissiez valider son authenticité. Si vous souhaitez connaître les détails de l'étude, vous pouvez visiter le site Web du CRIC au <https://www.canadianresearchinsightscouncil.ca/rvs/home/?lang=fr>. Si vous choisissez de vérifier l'authenticité de cette recherche, vous pouvez faire mention du code de projet 20221213-EN284.

[NEXT PAGE] Les questions qui suivent nous aideront à déterminer votre admissibilité. Environics Research communiquera avec les personnes admissibles à l'entrevue pour leur transmettre plus de renseignements.

- 1. Y compris vous-même, combien de personnes votre entreprise emploie-t-elle approximativement? Veuillez tenir compte de tous les employés à temps plein et les employés à temps partiel permanents, ainsi que de tous les emplacements physiques ou succursales si vous en avez plus d'un.**

01 – 1 employé

02 – 2 à 4 employés

03 – 5 à 19 employés

04 – 20 à 49 employés

05 – 50 à 99 employés

06 – 100 employés ou plus

THANK AND TERMINATE (Nous vous remercions de votre intérêt, mais nous recherchons des petites et moyennes entreprises qui comptent moins de 100 employés)

- 2. Dans quelle province ou dans quel territoire votre entreprise est-elle située? [Si vous avez plus d'un emplacement ou d'une succursale pour votre entreprise, veuillez indiquer l'emplacement principal.]**

01 – Colombie-Britannique WEST

02 – Alberta WEST

03 – Saskatchewan WEST

04 – Manitoba	WEST
05 – Ontario	ONTARIO
06 – Québec	QUEBEC
07 – Nouvelle-Écosse	ATLANTIC
08 – Nouveau-Brunswick	ATLANTIC
09 – Île-du-Prince-Édouard	ATLANTIC
10 – Terre-Neuve-et-Labrador	ATLANTIC
11 – Yukon	WEST
12 – Territoires du Nord-Ouest	WEST
13 – Nunavut	WEST

3. Votre entreprise a-t-elle déjà présenté une demande de recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE)?

01 – Oui

02 – Non **SKIP TO Q7**

4. [IF Q3=YES] Combien de demandes de RS&DE votre entreprise a-t-elle présentées?

01 – Entre 1 et 3 demandes **TARGET A - SKIP TO Q6**

02 – 4 demandes ou plus **ASK Q5**

5. [IF Q4=4 or more claims] Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux qui a préparé la(les) demande(s) en votre nom? Cette question ne concerne que les demandes de RS&DE, et non la déclaration de revenus d'entreprise T2 dans son ensemble.

01 – Toutes les demandes ont été préparées à l'interne **TARGET B**

02 – Toutes les demandes ont été préparées par une firme extérieure **TARGET C**

03 – Les demandes étaient au départ préparées à l'interne, puis nous avons opté pour une firme extérieure **TARGET C**

04 – Les demandes étaient au départ préparées par une firme extérieure, puis nous avons opté pour les préparer à l'interne **TARGET B**

6. [IF Q3=YES] Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux votre rôle en ce qui a trait aux demandes de RS&DE de votre entreprise?

01 – Vous participez directement à la préparation de la demande, que ce soit du point de vue technique ou financier

02 – Vous avez quelques responsabilités décisionnelles en matière de RS&DE au sein de votre entreprise

03 – Les deux

04 – Ni l'un ni l'autre **THANK AND TERMINATE** (Nous vous remercions de votre intérêt, mais nous recherchons une personne qui participe directement à la préparation des demandes de RS&DE ou qui a quelques responsabilités décisionnelles à cet égard)

NOW SKIP TARGET A, B, C TO Q9

7. [ASK IF Q3=NO] Votre organisation fait-elle de la recherche et du développement (R&D)?

01 – Oui

02 – Non **THANK AND TERMINATE** (Nous vous remercions de votre intérêt, mais nous recherchons des entreprises qui font de la R&D et qui pourraient être admissibles à la RS&DE)

03 – Je ne suis pas certain(e) **THANK AND TERMINATE** (Nous vous remercions de votre intérêt, mais nous recherchons des entreprises qui font de la R&D et qui pourraient être admissibles à la RS&DE)

8. [ASK IF Q7=YES] Si vous décidiez de présenter une demande de RS&DE pour vos activités de R&D, participeriez-vous :

01 – directement au processus de préparation ou de présentation de la demande, que ce soit du point de vue technique ou financier

02 – au processus décisionnel visant à déterminer si vous présenterez ou non une demande de RS&DE

03 – Les deux

04 – Ni l'un ni l'autre **THANK AND TERMINATE** (Nous vous remercions de votre intérêt, mais nous recherchons une personne qui participerait directement au processus visant à présenter une demande de RS&DE)

IF Q7=YES AND Q8=01-03, RESPONDENT ALSO QUALIFIES AS TARGET A. CONTINUE TO Q9.

9. Quel est le titre de votre poste?

01 – Président(e)/président(e)-directeur(trice) général(e)/propriétaire

02 – Directeur(trice) financier(ère)/contrôleur(se) des services financiers

03 – Comptable

- 04 – Responsable/agent(e) de la paye
- 05 – Gestionnaire
- 06 – Commis comptable
- 07 – Agent(e) financier(ère)
- 08 – Directeur(trice) des technologies
- 09 – Vice-président(e) de la recherche et du développement
- 10 – Ingénieur(e) principal(e)
- 11 – Chercheur(se) principal(e)
- 12 – Autre (Précisez) _____

10. Comment avez-vous appris l'existence de ce projet de recherche? (Votre réponse nous aidera dans le cadre de projets de recherche futurs)

- 01 – Vous avez été contacté(e) directement par l'ARC par courriel
- 01 – Vous avez été contacté(e) directement par l'ARC par téléphone
- 03 – Vous avez été contacté(e) par une organisation de votre secteur d'activités
- 04 – Vous avez vu l'information au sujet du projet de recherche sur le site web de l'ARC/RS&DE
- 98 – Autre. Veuillez préciser : _____

11. Veuillez confirmer la langue dans laquelle vous préférez effectuer l'entrevue :

- 01 – Anglais
- 02 – Français

12. Veuillez confirmer votre fuseau horaire :

- 01 – Heure normale du Pacifique
- 02 – Heure normale des Rocheuses
- 03 – Heure normale du Centre
- 04 – Heure normale de l'Est
- 05 – Heure de l'Atlantique
- 06 – Heure normale de Terre-Neuve

13. Les entrevues seront réalisées sur la plateforme Zoom du lundi au vendredi. Veuillez choisir le moment de la journée qui vous convient le plus (dans votre fuseau horaire) :

01 – En matinée (de 8 h à 12 h)

02 – En après-midi (de 12 h à 16 h)

03 – En soirée (après 16 h jusqu'à avant 21 h)

[NEXT PAGE] Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage. Veuillez indiquer vos coordonnées ci-dessous pour que nous puissions vous joindre pour planifier une entrevue.

[checkbox] En vous inscrivant, vous autorisez Environics Research à communiquer avec vous aux fins de la présente étude uniquement.

[checkbox] Je comprends que le fait de remplir le présent formulaire ne garantit pas que je passerai l'entrevue, et qu'Environics Research communiquera avec moi pour confirmer ma participation.

Prénom :

Nom :

Organisation :

Courriel :

Téléphone :

SOUMETTRE

Page de remerciement

Nous vous remercions de votre temps et de votre intérêt envers cette étude. Nous examinons actuellement votre candidature. Notre spécialiste en recrutement communiquera sous peu avec vous pour vous transmettre plus de renseignements.

Annexe C : Guide de discussion qualitative

Environics Research
December 22, 2022

**Canada Revenue Agency
SR&ED Interviews with SMEs
Discussion guide – FINAL**

Name: _____
 Organization: _____
 Date: _____
 Interviewer: _____
 Interview number: _____

Introduction

Hello, my name is _____ from Environics Research. Thanks for joining me today.

As you know, we are conducting interviews on behalf of the Canada Revenue Agency about the Scientific Research and Experimental Development investment tax credit, also called SR&ED. We would like you to share your thoughts and experiences.

The interview will take approximately 45-60 minutes to complete, depending on your responses.

Your responses will not be linked to your name or organization (your identity and the identity of your organization will remain confidential). 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.

Do you have any questions before we begin?

Warm-up/motivations for filing (5 minutes)

1. When was the most recent year that you submitted a SR&ED claim? How many SR&ED claims have you submitted? How experienced/knowledgeable do you feel about the SR&ED claim process? *(Reader note: this is a question to ease into the topic, but also gauge the level of expertise of the respondent)*
2. Where did you first learn or get information about SR&ED?
 How and when did you (first) decide to apply? Why did you decide to apply? (motivations)
 - What were your expectations going into the process?
3. **TARGET B/C ONLY:** Over the period of time you have been claiming SR&ED incentives, has the claims process improved or become worse, or has there not been much change? Please provide specific examples, if possible.

Behaviour (10 minutes)

4. Was your most recent claim prepared by yourself/in-house ____ or a third party claim preparer ____

IF MOST RECENT CLAIM DONE BY 3RD PARTY:

What makes someone use a preparer or not?

5. Why did you decide to use a third party claim preparer rather than do it in-house? What factors weighed into your decision?

Probe: What information sources (if any) did you use to make your decision?

6. Did you use a third party that specializes in SR&ED or a general accounting firm to file your claim? What qualities were you looking for in a representative?

Probe: Are you generally satisfied or dissatisfied with your provider? Why do you say that?

7. What value do you feel you get from using a third party? (ex. Time, expertise, better return, etc.)

What makes someone change their filing behaviour? (switching behaviours)

8. Have you always used a third party or have you ever prepared a claim in-house?

If previously did it in-house (i.e., switched), probe: When did you prepare a claim in-house? Why? Why did you switch to third party?

If always used 3rd party (i.e., never switched), did you ever consider doing it in-house? Why did you decide against it?

Ask all: would you consider doing it in-house (again) in the future?

IF MOST RECENT CLAIM DONE IN-HOUSE:

What makes someone use a preparer or not?

9. Why did you decide to prepare the claim in-house rather than using a third party claim preparer? What factors weighed into your decision?

Probe: What information sources (if any) did you use to make your decision?

What makes someone change their filing behaviour? (switching)

10. Have you always prepared claims in-house or have you ever used a third party?

If previously used 3rd party (i.e., switched), probe: When did you use a third party? Why? Why did you switch to preparing the claim in-house?

If always did it in-house (i.e., never switched), did you ever consider using a third party? Why did you decide against it?

Ask all: Would you consider using a third party (again) in the future?

Customer journey (15-20 minutes)

11. I'd like to understand what the process looked like for you, step by step. Please walk me through what happened first, then each of the next steps.

AT EACH STEP, ASK:

What feelings do you associate with this step of the process?

What problems, if any, did you encounter this step?

Were you able to solve/overcome those problems? If so, how? If not, why not?

Did you change anything about how you did this compared to previous years?

STEPS TO PROBE (IF NOT VOLUNTEERED):

- Getting ready to claim
- Organizing your claim
- Completing claim forms
- After submit claim

ONCE DOCUMENTATION IS MENTIONED DURING THE “JOURNEY”, CONTINUE WITH Q12 LINE OF QUESTIONING BEFORE RETURNING TO REST OF JOURNEY STEPS:

12. Let’s talk a bit more about documentation, and how you manage it.

- PROBE:
 - Do you know what documentation you should gather and why/what it is used for?
 - Is managing documentation an issue for you/do you expect it to be an issue?
 - A ONLY: When do you expect to start gathering supporting documentation for your claim?
 - B/C ONLY: When do you start gathering supporting documentation for your claim?
 - B/C ONLY: Do you find that at the time of submitting your claim that you have the appropriate documentation? Why or why not?
 - How do you currently manage the supporting documentation (e.g., do you proactively identify potential supporting documentation and save in a shared drive)?
 - How do you work with others in your organization to identify and store documentation?
 - What are any other challenges associated with documentation?

13. If the CRA offered you, for free, a secure space where you could upload and store documentation prior to filing a claim, would this be of use to you? Why or why not?

Resources (15 minutes)

14. What CRA resources, tools or services, if any, have you used to prepare your claim?

15. Are you aware that CRA offers a **Pre-Claim Consultation Service**, to clients who are considering filing an SR&ED Claim. This service is offered at no cost, and aims to provide a level of assurance about the presence of SR&ED in the project that is being considered.

Yes – Have you used it? Was this service useful to you? Would you recommend it?

No – Does this service sound like it might be of interest to you? What would your expectations be?

16. Self-Assessment and Learning Tool (SALT):

- If not mentioned at Q14, have you ever heard of it? If yes, from where?
- If heard of it, have you used the digital version of SALT (launched online in June 2021; previously was a PDF form)? Yes/No
- If yes used SALT:
 - What parts of the tool did you use/complete? Eligibility, financial, both
 - What did you like about it? Is there anything you’d like to see improved or changed?
- If not used SALT:

- Is there any reason why you haven't used it?
- SALT is designed to (a) give you some indication of the potential eligibility of your project, and (b) you can also calculate an estimate of your Investment Tax Credit. You can adjust your answers in the tool to see how those changes affect both your eligibility and your tax credit amount.
- Knowing this, are you likely or not likely to use it or have someone else in your company use it? Why do you say that?

	If not mentioned at Q14, have you heard of it? How?	If heard of it, have you used it? Why or why not?	If used, what liked and disliked?
17. First Time Claimant Advisory Service (FTCAS)			
18. Outreach activities such as: seminars, webinars, industry communities of practice, industry specific engagements, and in person meetings.			

19. What software, if any, are you using to prepare your claim?

Lessons learned (5 minutes)

20. **TARGET B/C:** What was the outcome of your most recent application?

21. Overall, has the SR&ED process met, fell short of or exceeded your expectations? Please explain.

22. What information would you have found useful to have received prior to beginning, or during the process of filing an SR&ED claim?

TARGET B/C: What advice would you give to businesses who are new to SR&ED and are looking to submit their first claim?

23. **TARGET B/C:** Have you ever had a claim go through a review? How did you feel it went? If used 3rd party preparer: Was your 3rd party claim preparer helpful or not? Why do you say that?

Next steps/reaction to potential tools (5 minutes)

24. CRA is developing a tool called the "SR&ED Workspace" to help you compile the information you need to complete the claim form (also called the T661 Form). There are two main parts.

Show screen shot 1: This tool will help you to answer the questions in your project description, by breaking those questions down, and providing tips and help as you fill them out. (give time to read)

Show screen shot 2: The tool would also help you fill in the expenditure portion of the information. (give time to read)

On both screens, you can input the information, save it and then come back later and make changes or updates as required. Once you are happy with your project description and expenditures, you can print or save the results so you can complete a T661 and submit your claim with your tax return.

Would a tool like this be useful to you/would you use this tool? Why or why not?

25. Do you have a wish list of any other information, tools or resources to assist you in filing an SR&ED claim?
This can include both new tools or resources, or improvements to existing ones.

Wrap-up

Anything else that CRA should know? Any questions I should have asked you but didn't?

Agence du revenu du Canada
Entrevues réalisées auprès des PME sur le Programme de la recherche scientifique et du développement
expérimental (RS&DE)
Guide de discussion – FINAL

Nom : _____
Organisation : _____
Date : _____
Intervieweur(se) : _____
Numéro d'entrevue : _____

Introduction

Bonjour, je me nomme _____ et je vous appelle de la part d'Environics Research. Je vous remercie d'avoir accepté de vous joindre à moi aujourd'hui.

Comme vous le savez, nous réalisons des entrevues pour le compte de l'Agence du revenu du Canada (ARC) au sujet du crédit d'impôt à l'investissement pour la recherche scientifique et le développement expérimental, ou RS&DE. Nous aimerions vous inviter à nous faire part de vos points de vue et de vos expériences au sujet de ce programme.

L'entrevue devrait durer de 45 à 60 minutes environ, selon vos réponses.

Soyez assuré(e) que les réponses que vous donnerez ne permettront pas de vous identifier ou d'identifier votre organisation (votre identité et celle de votre organisation demeureront confidentielles). L'entrevue sera enregistrée pour mon usage exclusif afin de m'aider à préparer le rapport portant sur cette étude, et l'enregistrement ne sera pas remis à l'ARC.

Avez-vous des questions à me poser avant que nous commencions?

Mise en train/raisons à l'origine de la présentation d'une demande (5 minutes)

1. En quelle année avez-vous présenté pour la dernière fois une demande au Programme de RS&DE? Combien de demandes au Programme de RS&DE avez-vous présentées à ce jour? Dans quelle mesure vous sentez-vous expérimenté(e)/compétent(e) par rapport au processus de demande du Programme de RS&DE?
(Note au lecteur ou à la lectrice : cette question a pour but de lancer la discussion, mais aussi d'évaluer le niveau d'expertise du(de la) répondant(e).)
2. Où avez-vous entendu parler du Programme de RS&DE pour la première fois?
Qu'est-ce qui vous a amené(e) à présenter une (première) demande et à quand cela remonte-t-il? Pourquoi avez-vous décidé de présenter une demande? (raisons)
 - Quelles étaient vos attentes lorsque vous avez décidé d'entreprendre le processus?

3. **CIBLE B/C SEULEMENT** : Depuis que vous avez commencé à demander les incitatifs fiscaux offerts par le Programme de RS&DE, le processus de demande s'est-il amélioré ou détérioré, ou est-il demeuré relativement le même? Veuillez donner des exemples précis, si possible.

Attitude (10 minutes)

4. Votre dernière demande a-t-elle été remplie par vous ou une personne au sein de votre organisation _____ ou par une firme extérieure _____?

SI LA DERNIÈRE DEMANDE A ÉTÉ REMPLIE PAR UNE FIRME EXTÉRIEURE :

Pour quelles raisons choisit-on ou non de faire remplir une demande par une firme extérieure?

5. Pourquoi avez-vous décidé de faire appel à une firme extérieure pour remplir la demande plutôt que de réaliser la tâche à l'interne? Quels facteurs ont influencé votre décision?

Intervention : Quelles sources d'information (s'il y a lieu) avez-vous utilisées pour prendre votre décision?

6. Avez-vous fait appel à une firme extérieure spécialisée dans la RS&DE ou à une firme de comptabilité générale pour remplir la demande? Quelles qualités recherchez-vous chez un(e) représentant(e)?

Intervention : Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) des services rendus par la firme extérieure? Pourquoi dites-vous cela?

7. Selon vous, quelle valeur ajoutée obtenez-vous en faisant appel à une firme extérieure (p. ex. temps, expertise, valeur plus élevée du crédit d'impôt obtenu, etc.)?

Qu'est-ce qui incite quelqu'un à procéder autrement pour remplir une demande? (changement d'attitude)

8. Avez-vous toujours fait appel à une firme extérieure ou vous est-il déjà arrivé de remplir une demande à l'interne?

Si une demande a déjà été remplie à l'interne (c.-à-d. changement d'attitude), intervention : À quand cela remonte-t-il? Pourquoi? Pourquoi avez-vous décidé d'opter plutôt pour une firme extérieure?

Si la tâche a toujours été confiée à une firme extérieure (c.-à-d. aucun changement d'attitude), intervention : Avez-vous déjà envisagé de réaliser cette tâche à l'interne? Qu'est-ce qui vous a dissuadé(e) de le faire?

Poser la question suivante à tous les répondants : Envisageriez-vous de remplir (de nouveau) une demande à l'interne à l'avenir?

SI LA DERNIÈRE DEMANDE A ÉTÉ REMPLIE À L'INTERNE :

Pour quelles raisons choisit-on ou non de faire remplir une demande par une firme extérieure?

9. Pourquoi avez-vous décidé de remplir la demande à l'interne plutôt que de faire appel à une firme extérieure? Quels facteurs ont influencé votre décision?

Intervention : Quelles sources d'information (s'il y a lieu) avez-vous utilisées pour prendre votre décision?

Qu'est-ce qui incite quelqu'un à procéder autrement pour présenter une demande? (changement d'attitude)

10. Avez-vous toujours rempli vos demandes à l'interne ou vous est-il déjà arrivé de confier la tâche à une firme extérieure?

Si une firme extérieure a déjà rempli une demande (c.-à-d. changement d'attitude), intervention : Quand avez-vous fait appel à une firme extérieure? Pourquoi? Pourquoi avez-vous décidé de remplir vos demandes à l'interne?

Si les demandes ont toujours été remplies à l'interne (c.-à-d. aucun changement d'attitude), intervention : Avez-vous déjà envisagé de faire appel à une firme extérieure? Qu'est-ce qui vous a dissuadé(e) de le faire?

Poser la question suivante à tous les répondants : Envisageriez-vous de confier (de nouveau) la tâche à une firme extérieure à l'avenir?

Processus du client/de la cliente (15-20 minutes)

11. J'aimerais que vous m'expliquiez le processus que vous avez suivi, étape par étape. Commencez par le point de départ, puis parlez-moi de chacune des étapes.

À CHACUNE DES ÉTAPES, POSER LES QUESTIONS SUIVANTES :

Quelles émotions associez-vous à cette étape du processus?

À quels problèmes avez-vous été confronté(e), s'il y a lieu, à cette étape?

Avez-vous été en mesure de résoudre/surmonter ces problèmes? Si oui, de quelle manière? Si non, pourquoi pas?

Avez-vous modifié quoi que ce soit dans le processus que vous avez suivi comparativement aux années antérieures?

ÉTAPES À PROPOSER (SI ELLES NE VIENNENT PAS D'ELLES-MÊMES) :

- Les préparatifs menant à la présentation de la demande
- Les documents et renseignements à rassembler pour la demande
- La saisie des renseignements dans les formulaires de la demande
- La période suivant la présentation de la demande

DÈS QU'IL EST FAIT MENTION DE LA DOCUMENTATION DURANT LE « PROCESSUS », POURSUIVRE L'ENTREVUE AVEC LES QUESTIONS ÉNONCÉES À LA Q12, PUIS REPRENDRE À L'ÉTAPE DU PROCESSUS OÙ VOUS ÉTIEZ RENDU(E) :

12. Parlons un peu de la documentation et de la manière dont vous l'avez gérée.

-
- INTERVENTION :
 - Savez-vous quels documents doivent être rassemblés pour présenter une demande et pourquoi ils doivent l'être/à quoi ils servent?
 - La gestion de la documentation constitue-t-elle un problème pour vous ou vous attendez-vous à ce qu'elle le soit?
 - CIBLE A SEULEMENT : Quand croyez-vous que vous commencerez à rassembler les documents nécessaires à votre demande?
 - CIBLE B/C SEULEMENT : Quand commencez-vous à rassembler les documents nécessaires à votre demande?
 - CIBLE B/C SEULEMENT : Au moment de présenter votre demande, estimez-vous avoir réussi à rassembler tous les documents nécessaires? Pourquoi ou pourquoi pas?
 - À l'heure actuelle, comment gérez-vous la documentation à présenter avec la demande (p. ex. avez-vous dressé une liste à l'avance de tous les documents que vous pourriez devoir présenter et les avez-vous enregistrés sur un disque partagé)?
 - Comment collaborez-vous au sein de votre organisation pour recenser les documents à présenter et les enregistrer dans un emplacement précis?
 - À quels autres problèmes, s'il y a lieu, avez-vous été confronté(e) au sujet de la documentation?

13. Si l'ARC vous offrait, sans frais, un espace sécurisé où télécharger et enregistrer les documents nécessaires avant de présenter une demande, l'utiliseriez-vous? Pourquoi ou pourquoi pas?

Ressources (15 minutes)

14. Quels outils, ressources ou services mis à votre disposition par l'ARC utilisez-vous pour préparer votre demande, s'il y a lieu?

15. Savez-vous que l'ARC offre un **service de consultation pré-demande** aux clients qui envisagent de présenter une demande au Programme de RS&DE? Ce service est offert sans frais et vise à évaluer si le volet de RS&DE dans le projet à l'étude est d'une portée suffisante pour être admissible au crédit d'impôt offert par le programme.

Oui – Y avez-vous eu recours? Ce service vous a-t-il été utile? Le recommanderiez-vous?

Non – Ce service vous semble-t-il intéressant? Quelles seraient vos attentes?

16. Application d'autoévaluation et d'apprentissage (AAA)

- Si cet outil n'a pas été mentionné à la Q14 : En avez-vous déjà entendu parler? Si oui, où?
- Si le(la) répondant(e) en a entendu parler : Avez-vous utilisé la version numérique de l'AAA (lancée en ligne en juin 2021; auparavant en format PDF)? Oui/Non
- Pour les répondants ayant utilisé l'AAA :
 - Pour quels aspects de votre demande avez-vous utilisé cet outil? Admissibilité, aspect financier, les deux?
 - Qu'avez-vous aimé de cet outil? Y a-t-il un aspect de cet outil qui devrait selon vous être amélioré ou modifié?
- Pour les répondants qui n'ont pas utilisé l'AAA :
 - Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne l'avez pas utilisée?
 - L'AAA est conçue pour vous aider (a) à évaluer l'admissibilité de votre projet au crédit d'impôt à l'investissement et (b) à estimer la valeur du crédit d'impôt à l'investissement auquel vous pourriez avoir droit. Il est possible de modifier les réponses inscrites dans l'application pour voir comment ces modifications influent sur l'admissibilité et le montant auquel vous pourriez avoir droit en crédit d'impôt.
- Sachant cela, est-il probable ou improbable que vous utilisiez l'application ou que vous demandiez à quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise de l'utiliser? Pourquoi dites-vous cela?

	Si cet outil n'a pas été mentionné à la Q14 : En avez-vous déjà entendu parler? De quelle façon?	Si le(la) répondant(e) en a entendu parler : L'avez-vous utilisé? Pourquoi ou pourquoi pas?	Si le(la) répondant(e) l'a utilisé : Qu'avez-vous aimé ou pas aimé de cet outil?
17. Service consultatif aux nouveaux demandeurs (SCAND)			
18. Activités d'information, comme des séminaires, des webinaires, des réseaux de praticiens de l'industrie, des initiatives propres à l'industrie et des réunions en personne			

19. Quel logiciel utilisez-vous pour remplir votre demande, s'il y a lieu?

Leçons apprises (5 minutes)

20. **CIBLE B/C** : Quelle a été l'issue de la dernière demande que vous avez présentée?

21. Dans l'ensemble, diriez-vous que le processus de demande du Programme de RS&DE répondait à vos attentes, les dépassait ou n'y répondait pas?
Veuillez expliquer.

•

22. Quels renseignements auriez-vous trouvé utile d'avoir avant d'entreprendre le processus de présentation d'une demande de crédit d'impôt pour la RS&DE ou pendant le processus?

CIBLE B/C : Quel conseil donneriez-vous aux entreprises qui n'ont aucune expérience avec le crédit d'impôt pour la RS&DE et qui envisagent de présenter leur première demande?

23. **CIBLE B/C** : Est-il déjà arrivé que l'une de vos demandes soit soumise au processus d'examen? Selon vous, comment cela s'est-il passé? Si vous avez fait appel à une firme extérieure pour préparer votre demande, celle-ci s'est-elle montrée collaborative ou non? Pourquoi dites-vous cela?

Prochaines étapes/réaction aux outils potentiels (5 minutes)

24. L'ARC proposera sous peu un outil appelé « Espace de travail de la RS&DE » pour vous aider à rassembler les renseignements dont vous aurez besoin pour remplir le formulaire de demande (également appelé le formulaire T661). Cet espace de travail comporte deux parties principales.

- Montrer la première capture d'écran : Cet outil vous aidera à répondre aux questions de la partie portant sur la description de votre projet en expliquant chacune des questions et en donnant des trucs et de l'aide pour y répondre au fur et à mesure que vous remplissez le questionnaire. (donner du temps pour lire)
- Montrer la deuxième capture d'écran : Cet outil vous aidera également à fournir les renseignements relatifs aux dépenses. (donner du temps pour lire)

Sur les deux captures d'écran, vous constaterez que vous pouvez saisir l'information demandée, l'enregistrer, puis revenir plus tard et apporter des changements ou mettre l'information à jour au besoin. Une fois que vous êtes satisfait(e) de la description de votre projet et des dépenses inscrites, vous pouvez imprimer ou sauvegarder les résultats et les utiliser pour remplir le formulaire T661 et présenter votre demande avec votre déclaration de revenus.

Cet outil vous serait-il utile/utiliseriez-vous cet outil? Pourquoi ou pourquoi pas?

25. Y a-t-il d'autres renseignements, outils ou ressources dont vous aimeriez disposer pour vous aider à remplir une demande au Programme de RS&DE? Il peut s'agir de nouveaux outils, de nouvelles ressources ou d'améliorations à ceux qui existent déjà.

Conclusion

Y a-t-il autre chose que l'ARC devrait savoir? Des questions que j'aurais dû poser?

Annexe D : Captures d'écran de l'espace de travail RS&DE

Scientific Research & Experimental Development

Workspace - Project description

[Help](#)

Fields marked with an asterisk (*) are required

Project description

These questions are aimed at helping you describe your scientific or technological uncertainty. These will be part of your answer on line 242.

Tip: Show why you started your project. This is the first step to a systematic investigation or search (SIS). Note that a SIS is needed for your work to be considered SR&ED. This applies no matter the environment in which your work is conducted (example: Industrial plant or university lab).

* What was your objective?



Examples:

- Develop a new device, method, or service.
- Improve a device, method, or service.
- Characterize a new compound or material.

In 100 words or less, describe your objective.

0/100

* Did you have any prior knowledge on how to reach your objectives at the onset of your work?

Tip: The type of knowledge in this context is conceptual knowledge, such as theories or prediction models, rather than just factual knowledge, such as data or measurements (include links to the Work Eligibility Guidelines).



Examples:

- The equipment's supplier.
- Your employee's knowledge
- Your usual solutions when you face a similar situation

In 175 words or less, describe your knowledge at the onset of your work. Describe your internal and/or external resources.

0/175

* What were the shortcomings or limitations of that knowledge that prevented you from achieving your objective (if any)?



Examples:

- There was no known solution available that you could have implemented

In 175 words or less, describe the shortcomings or limitations and provide examples of the knowledge at the onset of the work.

0/175

This is a summary of your responses from above in regards to the question 'What scientific or technological uncertainties did you attempt to overcome?' which corresponds to line 242 on the T661.

Please review and edit the text below for completeness. (Maximum 350 words.)

Line 242

0/350

Next

Exit without saving

Save and exit

Fields marked with an asterisk (*) are required

Materials

Do you have any SR&ED materials consumed? ?

Yes No

Description	Cost	
<input type="text"/>	\$	<input type="text" value="0.00"/> + Add row

SR&ED materials consumed

Line 320 \$

Do you have SR&ED materials transformed? ?

Yes No

Description	Cost	
<input type="text"/>	\$	<input type="text" value="0.00"/> + Add row

SR&ED materials transformed

Line 325 \$

Contract expenditures for SR&ED performed on your behalf

Do you have any arm's length contracts? ?

Yes No

Description	Cost	
<input type="text"/>	\$	<input type="text" value="0.00"/> + Add row

Total arm's length contracts

Line 340 \$

Do you have any non arm's length contracts? ?

Yes No

Description	Cost	
<input type="text"/>	\$	<input type="text" value="0.00"/> + Add row

Total non arm's length contracts

Line 345 \$

Third party payments

Do you have any third party payments? ?

Yes No

Description	Cost	
<input type="text"/>	\$	<input type="text" value="0.00"/> + Add row

Third-party payments total cost

Line 370 \$

Total allowable SR&ED expenditures

Total from lines 306 to 370 (not including line 315)

Line 380 \$

Next Exit without saving Save and exit

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Description du projet ?

Ces questions visent à vous aider à décrire votre incertitude scientifique ou technologique. Ces dernières feront partie de votre réponse à la ligne 242.

Conseil : Expliquez pourquoi vous avez commencé votre projet. Il s'agit de la première étape vers une investigation ou une recherche systématique. Veuillez prendre note qu'une investigation ou une recherche systématique est nécessaire afin que vos travaux soient considérés comme de la RS&DE. Cela s'applique, peu importe l'environnement dans lequel vos travaux sont menés (exemple : une installation industrielle ou un laboratoire universitaire).

* Quel était votre objectif? ?



Exemples :

- Élaborer un nouvel appareil, une nouvelle méthode ou un nouveau service.
- Améliorer un appareil, une méthode ou un service.
- Caractériser un nouveau composé ou matériau.

En 100 mots ou moins, veuillez décrire votre objectif.

0/100

* Aviez-vous des connaissances préalables sur la façon d'atteindre vos objectifs au début de vos travaux? ?

Conseil : Le type de connaissances dans ce contexte est la connaissance conceptuelle, telle que les théories ou les modèles de prévision, plutôt que les connaissances factuelles uniquement, telles que les données ou les mesures (ajouter les liens relatifs aux lignes directrices sur l'admissibilité).



Exemple :

- Le fournisseur de l'équipement
- Les connaissances de votre employé
- Vos solutions habituelles lorsque vous faites face à une situation semblable

En 175 mots ou moins, veuillez décrire vos connaissances au début des travaux. Décrivez vos ressources internes et/ou externes.

0/175

* Quelles étaient les lacunes ou limites de ces connaissances qui vous ont empêché d'atteindre votre objectif (le cas échéant)?



Exemples :

- Il n'y avait aucune solution connue disponible que vous auriez pu mettre en œuvre

En 175 mots ou moins, veuillez décrire les lacunes ou les limites et fournir des exemples des connaissances au début des travaux.

0/175

Il s'agit d'un résumé de vos réponses ci-dessus en ce qui a trait à la question « Quelles sont les incertitudes scientifiques ou technologiques que vous avez tenté de surmonter? » qui correspond à la ligne 242 sur le formulaire T661.

Ligne 24

Veuillez examiner et modifier le texte ci-dessous pour en assurer l'exactitude. (Maximum de 350 mots.)

0/350

Prochain

Quitter sans enregistrer

Enregistrer et quitter

Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)

Espace de travail – Renseignements financiers (Dépenses) [Help](#)

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Matériel

Avez-vous consommé des matériaux de RS&DE?

 Oui Non

Description

Coût

\$

0,00

[+ Ajouter une ligne](#)

Matériaux de RS&DE consommés

Ligne 32

\$

0,00

Avez-vous des matériaux de RS&DE transformés?

 Oui Non

Description

Coût

\$

0,00

[+ Ajouter une ligne](#)

Matériaux de RS&DE transformés

Ligne 32

\$

0,00

Dépenses contractuelles pour RS&DE effectuées à votre nom

Avez-vous des contrats sans lien de dépendance?

 Oui Non

Description

Coût

\$

0,00

[+ Ajouter une ligne](#)

Total des contrats sans lien de dépendance

Ligne 34

\$

0,00

Avez-vous des contrats avec lien de dépendance?

 Oui Non

Description

Coût

\$

0,00

[+ Ajouter une ligne](#)

Contrats sans lien de dépendance totaux

Ligne 34

\$

0,00

Paiements à des tiers

Avez-vous des paiements à des tiers?

 Oui Non

Description

Coût

\$

0,00

[+ Ajouter une ligne](#)

Coût total des paiements à des tiers

Ligne 37

\$

0,00

Total des dépenses de RS&DE déductibles

Total des lignes 306 à 370 (excluant la ligne 315)

Ligne 380

\$

0,00

[Prochain](#)[Quitter sans enregistrer](#)[Enregistrer et quitter](#)