



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

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

Résumé exécutif

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**Résumé exécutif**

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 : Rv4-169/2-2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-47951-4

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

Numéro de catalogue : Rv4-169/2-2023E-PDF (Résumé exécutif, en anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-47949-1

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

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