



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

# Projet de sécurité et de service améliorés par voie numérique pour les entreprises

## Rapport sur les constatations

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

**Fournisseur :** Ipsos

**Numéro de contrat :** CW2354937

**Valeur du contrat :** 119 949,50 \$ (TVH incluse)

**Date d'attribution :** Le 19 mars 2024

**Date de livraison :** Le 9 septembre 2024

**Numéro d'enregistrement :** POR 139-23

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada à l'adresse [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca).

This report is also available in English.

# Projet de sécurité et de service améliorés par voie numérique pour les entreprises

## Rapport sur les constatations

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : Ipsos

Septembre 2024

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats de la recherche qualitative menée par Ipsos au nom de l'Agence du revenu du Canada, sur l'expérience utilisateur des processus d'inscription au numéro d'entreprise et aux comptes de programme. Au total, seize (16) groupes de discussion ont été organisés auprès d'entreprises et d'intermédiaires fiscaux en juillet et en août 2024.

This publication is also available in English under the title *Digitally Enhanced Security and Service for Businesses Project Findings Report*.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'ARC. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez envoyer un courriel à [cra-arc.media@cra-arc.gc.ca](mailto:cra-arc.media@cra-arc.gc.ca), ou écrire à l'adresse suivante :

101, Colonel By Drive

Ottawa (Ontario)

K1A 0K2

Canada

Numéro de catalogue : Rv4-206/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-73682-2

### **Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 139-23)**

Numéro de catalogue : Rv4-206/2024E-PDF (rapport final, anglais)

ISBN : 978-0-660-73680-8

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>Résumé exécutif.....</b>	<b>2</b>
<b>1. Introduction .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Constatations détaillées pour les entreprises .....</b>	<b>9</b>
<b>3. Constatations détaillées pour les intermédiaires fiscaux .....</b>	<b>21</b>
<b>4. Recommandations.....</b>	<b>32</b>
<b>Annexe A. Guide de discussion qualitative .....</b>	<b>34</b>
<b>Annexe B. Grille de recrutement.....</b>	<b>53</b>

# Résumé exécutif

## Introduction

L'Agence cherche constamment à améliorer l'expérience utilisateur et l'interface de ses services. Ce rapport présente des renseignements qualitatifs sur l'expérience utilisateur du processus d'inscription au numéro d'entreprise (NE) et aux comptes de programme. La recherche portait sur les points de vue des entreprises qui se sont récemment inscrites pour obtenir un NE ou un compte de programme et des intermédiaires fiscaux qui effectuent régulièrement des inscriptions pour obtenir des NE ou des comptes de programme.

Du 15 juillet au 1<sup>er</sup> août 2024, seize (16) groupes de discussion ont été organisés, parmi lesquels huit (8) groupes étaient composés d'entreprises et d'intermédiaires fiscaux, respectivement. Au total, quatre-vingt-un (81) participants de partout au pays ont pris part à la recherche.

Les constatations présentées dans le présent rapport sont de nature qualitative et visent à révéler un éventail d'opinions et d'interprétations. De plus, les constatations visent à orienter la conception, l'élaboration et l'amélioration des services numériques.

## Résumé des constatations

### Entreprises

Au cours de la séance d'échauffement, la plupart des participants ont indiqué qu'il était facile de s'inscrire un NE et aux comptes de programme, souvent parce qu'ils avaient été guidés tout au long du processus par un représentant de l'Agence ou des intermédiaires fiscaux. Toutefois, les participants ont également exprimé des points faibles et des suggestions d'amélioration tout au long de la séance.

Les participants des entreprises ont signalé des problèmes tout au long du processus d'inscription. Ils ont notamment relevé la difficulté à trouver le bon lien pour présenter une demande en ligne, l'incapacité d'accéder à l'Inscription en direct des entreprises (IDE) en raison de leur statut de résident temporaire, les zones imprécises liées au compte de programme de la TPS/TVH et les retards dans l'obtention du NE ou d'un compte de programme dans le cas des non-résidents.

Les participants d'entreprises se sont appuyés sur une combinaison de sources formelles et informelles pour obtenir des renseignements sur l'inscription au NE et aux comptes de programme. Les conseils des pairs et le visionnement de vidéos sur YouTube semblaient particulièrement efficaces pour les participants qui étaient des résidents temporaires, des nouveaux arrivants ou des personnes qui parlaient moins couramment l'anglais.

La page Web sur l'inscription au NE et aux comptes de programme sur le site Canada.ca a été utilisée par quelques participants d'entreprises, et les expériences étaient nuancées. Lorsqu'on leur a montré la page Web dans le cadre des discussions, les participants ont largement convenu qu'il y a « trop de contenu », que le langage utilisé est parfois trop technique et que les hyperliens clés ne sont pas toujours évidents.

La plupart des participants d'entreprises se sont inscrits en ligne par l'intermédiaire de l'IDE, et il s'agissait de leur méthode préférée. Cette méthode était considérée comme étant la plus pratique et la plus rapide par rapport aux options de courrier ou de téléphone. Plusieurs ont effectué l'inscription par téléphone, soit parce que d'autres personnes leur avaient indiqué de procéder ainsi, soit parce qu'ils ont naturellement choisi le téléphone, qui est leur méthode habituelle pour communiquer avec l'Agence, ou parce qu'ils ne savaient pas comment s'inscrire. Le courrier a été utilisé par un très petit nombre de personnes et seulement en dernier recours. Ce n'était pas la méthode privilégiée par les participants.

Une fois sur l'IDE, les participants d'entreprises étaient généralement à l'aise de fournir leur numéro d'assurance sociale (NAS) aux fins de validation de l'identité, car le portail était sur le site Web officiel du gouvernement du Canada. Quelques-uns effectuaient des recherches supplémentaires pour vérifier la validité des sites de l'Agence en raison de préoccupations en matière de sécurité.

Bien que certains participants d'entreprises aient estimé que la page « Sommaire final de l'inscription auprès de l'ARC pour cette entreprise » était claire et qu'ils avaient effectivement procédé à la sauvegarde ou à l'impression de la page, d'autres étaient d'avis que des mesures supplémentaires pourraient être prises pour encourager les particuliers à conserver leur NE ou les numéros de compte de programme indiqués sur cette page. La préférence générale était de recevoir un courriel de confirmation avec son NE ou son numéro de compte de programme. Les participants d'entreprises ont accordé la priorité à la commodité d'accéder à ces renseignements à l'avenir plutôt qu'à la transmission sécurisée.

Parmi les idées d'amélioration qui leur ont été présentées, les participants ont accordé la priorité à la sauvegarde des progrès des demandes et au suivi des progrès, mais il est intéressant de noter que peu de problèmes ont été traités par ces deux options. On avait l'impression que ces éléments étaient considérés comme des enjeux pour les participants.

Au-delà des idées d'amélioration qui leur ont été présentées, les participants d'entreprises ont accordé la priorité aux améliorations apportées aux pages Web sur le NE et les comptes de programme sur le site Canada.ca en vue de les simplifier, de faciliter la détermination des renseignements pertinents aux besoins individuels et d'intégrer des tutoriels vidéo sur la façon de présenter une demande.

## **Intermédiaires fiscaux**

En général, les intermédiaires fiscaux ont indiqué que le processus d'inscription au NE et aux comptes de programme était facile, ce qui était en grande partie attribuable à des expériences et des habitudes antérieures établies au fil du temps et au fait que l'inscription était une pratique courante pour eux.

Puisqu'ils connaissaient bien le processus, bon nombre d'entre eux ont également indiqué qu'ils ne consultaient pas toujours la page Web sur le NE et les comptes de programme sur le site Canada.ca. Certains ont reconnu l'occasion d'améliorer la page Web lorsqu'elle leur a été présentée dans le cadre des discussions, notamment en réduisant la quantité de contenu sur la page.

Comme c'est le cas pour les participants d'entreprises, la plupart des intermédiaires fiscaux participants ont utilisé la méthode en ligne pour le processus d'inscription en raison de la facilité d'accès. Bon nombre d'entre eux ont utilisé le portail Représenter un client (RUC) pour accéder à l'IDE, car ils avaient déjà ouvert une session dans le portail durant leur journée de travail. Le téléphone était réservé aux cas plus atypiques où il n'était pas possible de s'inscrire en ligne en raison d'erreurs ou de circonstances plus complexes.

Les intermédiaires fiscaux participants étaient d'avis que l'écran de validation de l'IDE devrait recueillir les renseignements personnels de leur client. Ils étaient hésitants à entrer leurs propres renseignements, car ils ne voulaient pas que leurs renseignements soient liés au NE ou aux comptes de programme de leur client. Quelques-uns ont également fait part de leurs préoccupations en matière de sécurité au sujet de l'entrée de leur NAS en ligne et ont pris des précautions supplémentaires pour s'assurer qu'il s'agissait bien d'un site Web valide de l'Agence. Les intermédiaires fiscaux étaient d'avis que l'écran d'authentification de l'IDE était quelque peu ambigu quant aux renseignements personnels qui devaient être entrés et que ceux-ci pourraient être clarifiés.

Les intermédiaires fiscaux ont trouvé la page « Sommaire final de l'inscription auprès de l'ARC pour cette entreprise » exhaustive. Bien que la page indique explicitement la nécessité d'imprimer et de conserver les renseignements pour la tenue de dossiers, ils estiment que cela pourrait être omis. Ils ont recommandé d'accroître l'importance des directives d'impression ou de sauvegarde de la dernière page de confirmation, ainsi que de fournir une confirmation par courriel ou de mettre en place un système plus sécurisé, comme une boîte aux lettres liée au compte de l'Agence. La confirmation aiderait à récupérer les renseignements à une date ultérieure et permettrait de clore officiellement la transaction.

En ce qui concerne les idées d'amélioration futures qui leur ont été présentées, les intermédiaires fiscaux participants se sont concentrés sur les idées qui permettraient d'améliorer leurs flux de travail, soit améliorer la facilité avec laquelle leurs clients peuvent les autoriser à titre de représentants et la capacité d'ajouter un deuxième programme.

Au-delà des idées d'amélioration qui leur ont été présentées, les participants ont également reconnu la valeur d'une simplification de la page Web sur le NE et les comptes de programme sur le site Canada.ca, ainsi que de l'inclusion de tutoriels vidéo. Ils croient que ces améliorations seront plus bénéfiques pour leurs clients que pour eux. Une page Web plus conviviale leur permettrait de diriger leurs clients qui sont plus soucieux des coûts vers le libre-service.

## **Limites des constatations**

Cette recherche était de nature qualitative et non quantitative. Les constatations qualitatives, y compris les chiffres présentés, ne sont pas statistiquement prévisibles et, par conséquent, ne devraient pas être extrapolées à l'ensemble de la population des entreprises et des intermédiaires fiscaux au Canada.

## **Valeur du contrat**

Valeur du contrat : 119 949,50 \$ (TVH comprise)

## Attestation de neutralité politique

J'atteste par la présente, à titre de représentant de Ipsos, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada qui sont énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications du gouvernement du Canada. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent aucun renseignement sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Mike Colledge,  
Président  
Affaires publiques Ipsos  
Signé le 9 octobre 2024

# 1. Introduction

## 1.1 Contexte

Le système du numéro d'entreprise (NE) a été introduit dans le budget fédéral de 1992 et a été mis en œuvre en 1994 afin de simplifier les interactions opérationnelles avec l'Agence. Depuis sa mise en œuvre, l'Agence a amélioré la prestation de ses services aux inscrits afin d'inclure diverses façons de s'inscrire à un NE, y compris les demandes de partenaires (45 %), l'inscription en direct des entreprises (IDE) (18 %), l'inscription par téléphone (14 %), les inscriptions papiers (5 %) et autres (18 %).

Pour permettre l'inscription en ligne, l'application IDE a été conçue pour imiter le formulaire RC1, *Demande d'un numéro d'entreprise et inscription à certains comptes de programme*, et celle-ci n'est pas considérée comme une application moderne ou conviviale selon les résultats du sondage précédent. L'Agence a également constaté que IDE ne reflète plus les méthodes de développement modernes qui pourraient aider à renforcer le rôle du NE en tant que contrôleur. De plus, il y a également une inscription en ligne distincte pour l'inscription des non-résidents, le formulaire Web d'inscription du numéro d'entreprise et des comptes pour les non-résidents, qui a une interface plus conviviale, mais dont le traitement est entièrement manuel. L'Agence souhaite simplifier et améliorer les diverses façons de s'inscrire pour une entreprise et relever les défis liés à notre présence actuelle en ligne, ce qui nécessiterait d'apporter des changements importants et d'effectuer des consultations externes auprès des utilisateurs récents afin de recueillir leurs commentaires sur leur expérience en matière de service et sur les possibilités d'améliorations.

De plus, lors du démarrage d'une entreprise, celle-ci doit effectuer d'autres types d'inscriptions, comme l'ajout d'un représentant ou l'inscription pour l'accès à des services en ligne. Tous ces processus sont actuellement distincts et ont leurs propres flux et points de contact, ce qui oblige ces entreprises à interagir avec l'Agence à plusieurs reprises.

La sécurité de l'inscription au NE et la protection des renseignements pendant le processus d'inscription sont également un sujet de discussion avec le public. L'Agence prend très au sérieux la protection des renseignements des contribuables. En ce qui concerne le besoin d'équilibrer le service à la clientèle et la sécurité, les points de vue sur cet équilibre permettront de veiller à ce que les changements envisagés ne nuisent pas à la facilité de l'inscription au NE, et ce, tout en respectant les principales normes de sécurité requises pour protéger les processus et leurs utilisateurs. L'Agence cherche constamment à améliorer l'expérience utilisateur et l'interface, et particulièrement, dans ce cas-ci, en ce qui concerne le processus d'inscription au NE. L'amélioration du processus d'inscription permettra d'améliorer l'expérience utilisateur en matière de service, tout en offrant une occasion d'améliorer la vérification et l'authentification des inscrits, l'intégrité des données, ainsi que leur sécurité et leur confidentialité dans un monde en évolution.

## 1.2 Objectifs de la recherche

Ce rapport présente des renseignements qualitatifs sur l'expérience utilisateur des applications, à savoir les entreprises qui se sont récemment inscrites à un NE ou à un compte de programme et les intermédiaires fiscaux qui effectuent régulièrement des inscriptions pour obtenir un NE ou des comptes de programme. L'objectif de la recherche comprenait deux volets : a) effectuer un examen approfondi des expériences des deux publics lorsqu'ils présentent une demande pour un NE ou un compte de programme, et b) explorer les possibilités qui permettraient d'améliorer le processus.

## 1.3 Utilisation prévue des constatations

Cette recherche a été menée pour appuyer et influencer les décisions opérationnelles, et pour orienter la conception, l'élaboration et l'amélioration des services numériques. Les constatations ont été communiquées aux secteurs de programme afin de cerner les possibilités d'adaptation des programmes, des services et des projets à grande échelle afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs en ligne.

## 1.4 Méthodologie

Les participants à cette recherche étaient tous des entreprises et des intermédiaires fiscaux ayant une expérience récente d'inscription à un NE ou à un autre compte de programme.

Pour les entreprises, la recherche visait le propriétaire, le directeur ou un autre membre du personnel de l'entreprise ou un demandeur qui a présenté une demande au nom de l'entreprise à titre informel (p. ex., la famille ou un ami des propriétaires d'entreprise).

Les intermédiaires fiscaux ont été définis comme des particuliers qui travaillent avec des clients opérationnels sur des questions liées à l'impôt, à la paie ou à la TPS/TVH et qui s'inscrivent régulièrement au NE et à d'autres comptes de programme de l'Agence, comme la TPS/TVH et la paie.

On a cherché à obtenir une combinaison de représentations des méthodes d'inscription, en ligne au moyen de l'IDE, sur papier (formulaire RC1 envoyé par la poste ou par télécopieur à l'Agence) et par téléphone, afin de comprendre les expériences des différents processus d'inscription.

La diversité de l'échantillon a également été obtenue en veillant à ce que les entreprises et les intermédiaires fiscaux soient recrutés dans différentes régions du Canada (provinces et territoires), dans différents types de régions (urbaines, rurales, éloignées, ainsi que les banlieues et les réserves) et dans différents types d'entreprises enregistrées (entreprise à propriétaire unique, société de personnes, société et autre).

L'Agence a envoyé des lettres aux entreprises qui, au moment de l'envoi par la poste, avaient inscrit un NE ou un compte de programme de l'Agence au cours des quatre derniers mois, les informant de la possibilité de participer à une recherche. La lettre comprenait un lien vers un sondage d'inscription que les participants intéressés pouvaient remplir. Des recruteurs qualitatifs ont ensuite communiqué avec ceux qui se sont inscrits pour confirmer leur participation. Les efforts de recrutement ont été complétés par des bases de données de recherche qualitative établies sur les entreprises afin de repérer les intermédiaires fiscaux.

La recherche s’est appuyée sur seize (16) groupes de discussion en ligne qui ont eu lieu du 17 juillet au 1<sup>er</sup> août 2024, et parmi lesquels huit (8) groupes étaient composés d’entreprises et d’intermédiaires fiscaux, respectivement. Comme il est indiqué dans les tableaux ci-dessous, la conception de la recherche visait une portée nationale, livrée dans les deux langues officielles, avec quatorze (14) groupes en anglais et deux (2) en français. Au total, quatre-vingt-un (81) participants ont pris part à la recherche.

**Tableau 1 : Répartition des groupes de discussion avec les entreprises**

Région	Langue	Nombre de participants
Canada atlantique	Français	4
Ouest canadien	Français	6
Ontario	Français	4
Ontario	Français	4
Canada atlantique	Français	6
Ouest canadien	Français	5
Québec	Anglais	5
Nord du Canada et reste du Canada	Français	6
<b>Total partiel</b>		<b>40 participants</b>

**Tableau 2 : Répartition des groupes de discussion avec des intermédiaires fiscaux**

Région	Langue	Nombre de participants
Ontario	Français	5
Ontario	Français	6
Canada atlantique	Français	4
Ouest canadien	Français	5
Canada atlantique	Français	4
Ouest canadien	Français	5
Nord du Canada et reste du Canada	Français	6
Québec	Anglais	6
<b>Total partiel</b>		<b>41 participants</b>

Le processus de recrutement des participants au groupe de discussion respectait les Normes pour la recherche sur l’opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative. Tous les groupes de discussion ont eu lieu en ligne sur une plateforme de recherche qualitative. Les séances ont été animées par des chercheurs qualitatifs à l’aide de guides de discussion (voir l’annexe) élaborés en collaboration avec l’Agence. Les séances ont duré deux (2) heures au total, et les participants d’entreprises ont reçu un incitatif de 250 \$, et les participants des intermédiaires fiscaux ont reçu un incitatif de 300 \$ en guise de remerciement pour leur temps.

Il convient de noter que les constatations qualitatives présentées dans le présent rapport visent à révéler un éventail d'opinions et d'interprétations. Le nombre de répondants a été fourni pour certaines questions afin de révéler la façon dont l'opinion se dégage dans le contexte de cette étude. Les constatations qualitatives, y compris les nombres présentés, ne sont pas statistiquement prévisibles et, par conséquent, ne devraient pas être extrapolées à l'ensemble de la population des entreprises et des intermédiaires fiscaux au Canada.

## 2. Constatations détaillées pour les entreprises

Cette section présente les constatations des groupes de discussion avec les entreprises seulement. Par conséquent, lorsque le terme « participant » est utilisé, il fait référence uniquement aux participants d'entreprises. Les constatations des groupes de discussion avec les intermédiaires fiscaux ont été présentées au chapitre 3 du rapport.

### 2.1 Expériences prioritaires spontanées

La plupart des participants, comme le montre le tableau 3 (ci-dessous), ont évalué le processus d'inscription pour obtenir un NE ou un compte de programme comme étant simple et ils ont utilisés les mots suivants pour le décrire : « direct », « simple » et « harmonieux ». Ces participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas éprouvé de problème et qu'ils ont été en mesure d'obtenir rapidement leur NE ou leur compte de programme. La simplicité des renseignements requis pour s'inscrire, le fait d'avoir accès à des pairs qui ont suivi le processus pour obtenir des conseils et de parler avec des agents serviables de l'Agence par téléphone représentaient les principales raisons des expériences positives vécues.

Quelques participants ont estimé que leur expérience a été difficile et ont souvent décrit le processus comme étant « déroutant ». Ces participants ont fait face à un éventail de défis, notamment :

- Ne pas être en mesure de trouver le bon lien pour commencer le processus de demande.
- Ne pas être en mesure d'accéder à l'IDE en raison de leur statut de résident temporaire ou de problèmes liés à la façon dont ils avaient établi leur entreprise par le passé.
- Les zones ne décrivaient pas clairement ce qu'ils étaient censés fournir, y compris la confusion avec leurs NE provinciaux.
- Retards dans l'obtention de leur NE ou de leur compte de programme en raison de leur statut de résident temporaire. Les retards ont été pénibles pour quelques participants, car ils avaient besoin de leur NE dans un certain délai pour respecter les obligations en matière de production de déclarations de revenus ou les exigences contractuelles établies par les entreprises de covoiturage.

Le tableau 3 présente le nombre de répondants à la question de cotation fermée posée au cours de la discussion. Il comprend le nombre total de participants ayant répondu à la question (c.-à-d. la taille de base fournie au bas du tableau) et le nombre de participants qui ont sélectionné chaque option de réponse. L'objectif est de montrer le poids de chaque opinion dans les groupes de discussion et ne devrait pas être extrapolé à l'ensemble de la population. Il faut donc faire preuve de prudence lors de l'interprétation du tableau 3 et des tableaux suivants.

**Tableau 3 : Perceptions des participants d'entreprises à l'égard du processus d'inscription de l'Agence**

Évaluation de la facilité d'inscription d'un NE ou des comptes de programme				
	Très facile	Plutôt facile	Plutôt difficile	Très difficile
<b>Total</b>	10	19	8	1

Remarque : Taille de base = 38. Ce ne sont pas tous les répondants qui ont soumis une cote pour cette question, car il s'agissait d'une tâche facultative.

## 2.2 Pages d'inscription sur le site Web Canada.ca

Les participants se sont tournés vers une combinaison de sources formelles et informelles pour obtenir des renseignements sur les NE et les comptes de programme. Certains savaient qu'en tant qu'entreprises, ils devaient facturer la TPS/TVH, ce qui a été un déclencheur pour se renseigner sur le processus ou ont été informés au sujet des comptes de programme et de la façon de s'inscrire par les pairs qui ont suivi le même processus.

D'autres sources moins formelles (c.-à-d. les ressources qui ne sont pas offertes par l'Agence) utilisées par quelques participants pour obtenir des renseignements sur le processus comprenaient Google, les vidéos YouTube, les groupes d'entreprises locaux et ChatGPT.

*« Des amis ou des collègues m'ont fait part de leur expérience, ils connaissent déjà le covoiturage. [Les entreprises] m'en ont également parlé. »*

En ce qui concerne les sources formelles, certains ont été invités à créer un NE ou un compte de programme par des entreprises pour lesquelles ils ont été embauchés (p. ex., des entreprises de covoiturage qui ont également offert des renseignements à l'appui) ou par des professionnels comme des avocats, des comptables et des conseillers qui les ont aidés avec d'autres aspects de leur entreprise. Quelques participants se sont tournés vers des intermédiaires fiscaux pour les aider avec certains aspects du processus (p. ex., demander le numéro d'entreprise), pour ensuite s'occuper eux-mêmes d'autres comptes de programme. Ces participants se sont tournés vers des intermédiaires fiscaux pour leur « tranquillité d'esprit ». Le fait que les comptes de NE et de programme soient des activités liées à l'Agence s'ajoute à une volonté accrue de s'assurer que le processus d'inscription a été « effectué correctement » et sans erreurs.

Les pages Web contenant des renseignements sur le NE et sur les comptes de programme sur le site Canada.ca ont été consultées par quelques participants et les expériences étaient variées. Ceux qui ont eu des expériences plus positives estiment que les pages Web fournissent tous les renseignements nécessaires, lesquels ont été lus avec diligence par un petit nombre de participants qui n'ont eu aucune difficulté à trouver le lien vers l'IDE pour commencer leur demande.

Les participants ayant eu des expériences moins positives ont souligné un certain nombre de problèmes. Tous les participants aux groupes de discussion ont été invités à examiner les pages Web dans le cadre de la discussion. À la suite de l'examen, la plupart d'entre eux étaient d'accord avec les points soulevés par les participants qui ont eu des expériences moins positives avec les pages Web. Voici les principaux enjeux mis en évidence :

- « Trop long » et « trop de renseignements » parce que les pages Web couvrent trop de sujets sur une même page que les participants ne trouvent pas pertinents par rapport à leur situation (p. ex., le programme de logement sous-utilisé et le compte de programme de la taxe de luxe).
- Certains termes ont été perçus comme étant trop techniques et peu clairs (p. ex., le lien vers l'inscription est étiqueté comme « IDE », ce qui n'est pas intuitif pour un nouvel utilisateur).
- Les alertes dans la partie supérieure de la page étaient déconcertantes. Elles n'étaient pas directement liées au sujet et ajoutaient plus de contenu à la page, exigeant ainsi que les participants fassent défiler la page vers le bas pour trouver les renseignements sur l'inscription. Bien que la mise en évidence des fonctions qui ne fonctionnent pas puisse être utile, elle a permis de valider la mauvaise impression de certains participants à l'égard du site Canada.ca.
- Le site Web ne contenait pas suffisamment de renseignements pour aider les participants à comprendre lesquels des programmes énumérés leur étaient pertinents. Cela a été souligné par les participants qui avaient immigré au Canada.
- Les hyperliens vers des renseignements supplémentaires ou d'autres pages Web étaient faciles à manquer parce que les icônes étaient petites et que la couleur de la police utilisée ne se démarquait pas suffisamment.
- Les directives n'étaient parfois pas claires (p. ex., le terme « résident temporaire » n'était pas intuitif pour les participants qui faisaient partie de cette catégorie).

*« Je veux obtenir un NE, c'est pourquoi je consulte ce site. Je vois toutes ces autres rubriques qui ne s'appliquent pas à moi et je ne sais pas ce qu'elles signifient. C'est trop. Je ne suis pas au Québec. Pourquoi je vois plein de choses concernant le Québec? »*

*« Lorsque j'ai vu cette page, je trouvais qu'elle contenait trop de renseignements, ce qui m'a stressé dès le début. J'ai démarré mon entreprise et j'ai vu beaucoup de renseignements [...] et certains mots sont un peu plus techniques [...] Je ne connais pas la TPS étant donné que je suis un immigrant. [...] Donc, je trouve cela très difficile. »*

En prenant compte de tous les problèmes, plusieurs participants ont admis qu'ils trouvaient les pages Web accablantes et se disaient peu susceptibles de les lire en détail. Plusieurs ont ensuite suggéré de simplifier le langage et de réduire la quantité de contenu sur la page. Cette option pourrait être réalisée en organisant les renseignements en fonction des cas d'utilisation (c.-à-d. en présentant les renseignements liés à ce qui motive la visite d'une seule page au lieu de présenter tous les renseignements), afin que les visiteurs du site Web puissent se concentrer sur le contenu qui est le plus pertinent pour eux. Une autre suggestion était d'avoir un questionnaire ou une liste de contrôle afin que les visiteurs du site puissent indiquer ce qui s'applique à eux, afin que le site puisse suggérer les programmes pertinents ou les prochaines étapes. Il s'agit d'une approche que d'autres ministères du gouvernement, comme Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, utilisent avec succès selon les participants à une discussion de groupe.

« J'ai l'impression que ce qui doit être fait au niveau du site Web est simplement d'axer davantage les renseignements sur vos utilisateurs. Il vous faut déterminer qui sont les utilisateurs et vous assurer qu'ils ne voient que l'essentiel. Une liste de contrôle pour [savoir] ce que vous cherchez. [...] Cela permettra [...] de personnaliser [les renseignements] afin qu'ils ne voient pas les choses dont ils n'ont pas besoin et qu'ils soient confus. »

« Si je clique sur "Avez-vous besoin d'un numéro d'entreprise?", un lien apparaît, et si je clique dessus, je suis redirigé à m'inscrire par l'IDE. [C'est] beaucoup plus convivial que d'avoir à tout lire pour ensuite déterminer que je ne suis pas là pour un compte de programme d'organisme de bienfaisance enregistré ou un compte de déclaration de renseignements, et que ces renseignements ne s'appliquent pas à moi. Je veux seulement un NE parce que je suis un nouvel utilisateur. »

Quelques participants ont trouvé des guides en ligne sur la façon de démarrer une entreprise, qui comprenaient des renseignements sur le NE et l'inscription au programme, offerts par leur province, les banques et les entreprises de covoiturage, qui étaient plus intuitifs que les pages Web du NE et des comptes de programme du site Canada.ca.

## 2.3 Voies du processus d'inscription

### 2.3.1 Voies utilisées

Le tableau ci-dessous montre la méthode utilisée par les participants pour s'inscrire. Ces derniers ont été en mesure de sélectionner plus d'une option s'ils utilisaient plusieurs voies.

**Tableau 4 : Voies du processus d'inscription des participants d'entreprises**

Méthode utilisée pour le processus d'inscription				
Méthode	Courrier	Téléphone	En ligne	Autre méthode
Total	0	14	29	1

Remarque : Taille de base = 39. Ce ne sont pas tous les répondants qui ont répondu à cette question, car elle était facultative.

#### En ligne

La plupart des participants se sont inscrits en ligne par l'intermédiaire IDE, soit leur méthode préférée. Elle est perçue comme la méthode la plus pratique et la plus rapide que les options par la poste ou par téléphone. Pour l'option par téléphone, bon nombre de participants croyaient qu'ils devraient attendre pendant un certain temps. De plus, quelques participants pour qui l'anglais est une langue seconde préfèrent l'option en ligne, car ils peuvent prendre leur temps, traduire les mots au besoin et estiment que la dactylographie est moins sujette aux erreurs que la lecture de chiffres au téléphone à un agent.

*« Je n'ai pas le temps de m'asseoir pendant dix-huit ou vingt minutes pour attendre [...] le prochain représentant disponible. »*

*« L'option en ligne [est] plus simple pour moi parce que mon anglais oral n'est pas très bon. Je peux prendre le temps de lire en ligne et, si je ne comprends pas certains mots, je peux les traduire. »*

## **Téléphone**

Plusieurs participants se sont inscrits par téléphone, souvent parce qu'ils avaient été informés par d'autres (p. ex., l'entreprise pour laquelle ils offraient leurs services) de téléphoner à l'Agence. Certains participants étaient simplement attirés par cette option par habitude lorsqu'ils interagissaient avec l'Agence ou n'étaient pas certains de la façon de procéder.

Ces participants ont eu des expériences positives, et ils étaient heureux d'avoir été en mesure d'obtenir leur NE immédiatement par téléphone. Ils n'ont pas semblé avoir une faible littératie numérique. Même s'ils ont été informés qu'ils pouvaient recevoir leur NE immédiatement par l'intermédiaire de l'IDE, ils ont exprimé leur préférence pour parler directement à un agent de l'Agence, car ils croyaient que cela permettrait de s'assurer que la tâche « est effectuée » plutôt que d'avoir à déterminer les étapes nécessaires en ligne et de ressentir de l'incertitude quant à leur réussite.

*« Mon [expérience] a été relativement simple. J'ai simplement fait un appel téléphonique. Comme cela est trop intimidant, c'est ce qui a rendu les choses faciles. La façon la plus simple pour moi était simplement de parler à quelqu'un. »*

## **En ligne et par téléphone**

Certains participants ont utilisé une combinaison de services en ligne et par téléphone. Cela était parfois motivé par le désir de parler à un agent pour clarifier certains renseignements (p. ex., un participant souhaitait clarifier le processus d'inscription et s'il était possible de créer un numéro de TPS sans NE avant de se servir du libre-service en ligne, tandis qu'un autre participant a appelé après l'inscription pour confirmer que son compte de retenues sur la paie et la structure de versement avaient été établis correctement). Dans d'autres cas, les participants ont commencé le processus en ligne, mais ont dû téléphoner, car ils n'étaient pas en mesure d'aller de l'avant (p. ex., les participants qui étaient des résidents temporaires ont vu leur NAS rejeté par l'IDE, d'autres n'étaient pas en mesure d'accéder à l'IDE parce qu'ils étaient déjà inscrits dans le passé, ou bien l'application IDE ne reconnaissait pas les renseignements entrés. Quelques résidents temporaires ont été en mesure de terminer le processus au moyen d'un formulaire en ligne après avoir parlé à un agent, et ce, même si un participant estimait que le formulaire ne semblait pas être officiel, ce qui lui a fait se demander s'il était en train de se faire arnaquer.

## **Courrier**

Un très petit nombre de participants qui se sont inscrites par la poste l'ont fait en dernier recours, et ce, car ils n'avaient pas été en mesure d'accéder aux options en ligne ou par téléphone en raison des particularités de leur situation. De plus, il n'était pas toujours clair si les commentaires étaient liés à l'inscription au compte de programme ou au NE. Dans un cas, par exemple, un participant semblait décrire les problèmes liés à la datation rétroactive de son compte de TPS. Dans tous les cas, l'option par la poste n'était pas la méthode privilégiée pour ces participants. Ils étaient d'avis que

l'option par la poste, comparativement à l'inscription en ligne ou par téléphone, était moins pratique, plus lente et n'offrait pas la même certitude que la demande avait été soumise.

*« Le fait de le faire en ligne me permet de m'assurer que c'est fait. Je n'ai pas besoin d'aller chercher un timbre et trouver le bureau de poste. Toutes ces étapes supplémentaires sont vraiment gênantes. »*

## **2.3.2 Inscription en direct des entreprises**

### **Validation de l'identité**

Les participants étaient à l'aise de fournir leur NAS, leur date de naissance et leur code postal dès le départ aux fins de validation, car l'IDE figurait sur le site Web officiel du gouvernement du Canada. Quelques préoccupations mineures en matière de sécurité ont été exprimées, car le NAS était considéré comme un renseignement personnel de nature délicate et quelques participants effectueraient des recherches supplémentaires pour vérifier la validité des sites de l'Agence. Les préoccupations en matière de sécurité n'ont pas empêché les participants d'utiliser l'IDE. Une suggestion consistait à masquer les NAS entrés dans la zone de texte.

Un participant ayant immigré au Canada a suggéré que le terme « nom de famille » portait à confusion dans son cas, car il avait plusieurs noms de famille.

### **Page sommaire de l'inscription**

Bien que certains participants aient estimé que la page Web de confirmation était claire et qu'ils avaient effectivement procédé à la sauvegarde ou à l'impression de la page, d'autres étaient d'avis que des mesures supplémentaires pourraient être prises pour encourager la conservation du NE ou des numéros de compte de programme indiqués sur cette page. On pourrait y arriver en mettant en évidence l'instruction d'imprimer ou de sauvegarder la page en utilisant les caractères gras, caractères rouges ou en y ajoutant un avertissement. Il a été suggéré que l'écran de confirmation pourrait fournir des détails sur d'autres programmes pour lesquels les participants pourraient souhaiter présenter une demande à la suite d'une inscription réussie au NE. Ce type de renseignements a été mis à la disposition d'un participant qui a reçu une confirmation par la poste de son numéro, ce qu'il a apprécié.

La préférence générale était de recevoir un courriel de confirmation avec son NE ou son numéro de compte de programme. Une telle confirmation constituerait une « sauvegarde » et un moyen facile de récupérer les renseignements à l'avenir, ainsi qu'une clôture « officielle » et donnerait l'assurance que la transaction était légitime. Quelques participants ont accordé la priorité à la commodité plutôt qu'à la transmission sécurisée de leur NE ou de leurs comptes de programme, car ils avaient l'impression que ces numéros étaient accessibles au public. Toutefois, la plupart d'entre eux ont suggéré de trouver des façons d'établir un équilibre entre la commodité et la sécurité, par exemple en utilisant des moyens sécurisés pour transférer les confirmations par courriel ou pour sauvegarder les confirmations dans leurs comptes de l'Agence et en les avisant par courriel qu'un nouveau message est disponible dans leurs comptes.

## 2.4 Facilité de trouver les renseignements demandés

Dans la plupart des cas, les participants n'ont pas éprouvé de problèmes majeurs à trouver ni à fournir les renseignements demandés afin de créer leur NE ou leurs comptes de programme. Ils étaient d'avis que les renseignements demandés étaient directs, simples et facilement accessibles. C'était le cas pour les zones suivantes :

- Prénoms et noms de famille des propriétaires et des administrateurs de l'entreprise
- NAS des propriétaires et des administrateurs
- Coordonnées des propriétaires et des administrateurs
- Adresse postale et physique de l'entreprise
- Nom commercial de l'entreprise

*« C'était assez facile parce que j'avais à peu près tout en main puisque j'avais élaboré des plans d'affaires et j'avais tous ces autres renseignements financiers personnels que j'avais acquis lors de l'achat d'une propriété. »*

Certaines zones ont été reconnues comme étant moins évidents. Les options dans la zone « activité commerciale » n'étaient pas toujours intuitives. La zone « nom légal » a également été soulignée comme pouvant porter à confusion si l'on n'est pas au courant de l'exigence de s'inscrire auprès des registres provinciaux. Quelques participants ont éprouvé des difficultés à présenter une demande pour leur compte de programme de la TPS/TVH. Ces participants ont estimé que certains termes étaient trop techniques ou imprécis (p. ex., date d'entrée en vigueur), et ils ont dû demander de l'aide (p. ex., auprès de leur comptable) afin de remplir les zones.

*« Mon père est agriculteur, alors il s'est inscrit pour cela. Eh bien, c'était il y a 30 ans. Il est allé le faire en personne. Maintenant, c'est en ligne, alors il ne savait même pas quoi faire. Donc, c'était très déroutant d'essayer de passer en revue ce qu'il fallait faire. Par exemple, pour les ventes nationales annuelles assujetties à la TPS/TVH à l'échelle mondiale, je ne savais pas quoi mettre. J'ai donc dû envoyer un autre courriel à ma comptable et lui demander ce qu'il fallait mettre pour cela. »*

## 2.5 Idées d'amélioration

L'Agence a proposé huit idées d'améliorations potentielles visant à améliorer l'avenir de l'inscription en ligne et à intégrer des processus nouveaux ou existants afin de simplifier les interactions des utilisateurs. Ce segment de la recherche a été effectué afin d'évaluer les commentaires des participants au sujet de ces huit améliorations proposées et de déterminer lesquelles, selon eux, l'Agence devrait considérer comme une priorité puisqu'elles auraient l'incidence la plus positive.

**Tableau 5 : Votes des participants d'entreprises sur les idées d'amélioration présentées aux fins de discussion**

IDÉE	Nombre de votes en faveur*	Nombre de votes en défaveur*
Idée A : L'Agence envisage de faire en sorte que les inscriptions à ses comptes de programme ne soient accessibles qu'à partir de ses portails sécurisés, Mon dossier d'entreprise (MDE), Mon dossier (MD), Représenter un client (RUC). Afin de s'inscrire, un nom d'utilisateur et un mot de passe seraient requis pour un programme de l'Agence (p. ex., le compte de programme de la TPS/TVH).	24	13
Idée B : L'Agence envisage d'intégrer l'ajout d'un représentant au cours du processus d'inscription en ligne.	35	2
Idée C : L'Agence envisage d'intégrer l'ajout de renseignements du dépôt direct au cours du processus d'inscription en ligne.	31	6
Idée D : Une fois que vous vous êtes inscrit et que vous devez ajouter un deuxième compte de programme, vous aurez la possibilité d'ajouter des comptes de programme supplémentaires directement dans un portail sécurisé après avoir ouvert une session. Il s'agirait d'un nouveau service dans MDE et RUC. Exemple : Vous avez actuellement un compte de la TPS/TVH, mais vous devez ajouter un compte de retenues sur la paie.	37	1
Idée E : Des démonstrations vidéo sur l'inscription d'une entreprise sont disponibles pendant le processus d'inscription.	36	3
Idée F : Capacité de faire le suivi de l'état d'avancement de votre inscription dans les portails de l'Agence (p. ex., si vous avez envoyé votre demande par la poste, vous pourriez voir quand elle a été reçue, etc.)	39	0
Idée G : Possibilité de « sauvegarder une inscription », ce qui vous permettrait de quitter l'application d'inscription et d'y revenir plus tard sans avoir à recommencer le processus en entier.	37	1
Idée H : Utiliser un robot conversationnel pour poser des questions au sujet de l'inscription pendant le processus de demande en ligne.	26	12

*\*Remarque : Ce ne sont pas tous les répondants qui ont attribué un vote à chaque idée, car il s'agissait d'une tâche facultative. Par conséquent, le nombre total de votes pour les idées A à H pourrait ne pas refléter l'échantillon total global des entreprises incluses dans cette recherche.*

Les participants ont été généralement réceptifs à toutes les idées d'amélioration présentées au cours des groupes de discussion (voir le tableau 5). La capacité de faire le suivi de l'état d'avancement (idée F) a reçu le plus grand nombre de

votes « en faveur » et a été suivie de près par la possibilité de sauvegarder les progrès (idée G) et la possibilité d'ajouter des comptes de programme supplémentaires (idée D). En revanche, la possibilité de faire en sorte que les inscriptions aux programmes de l'Agence s'effectuent dans un portail sécurisé (idée A) et la possibilité d'ajouter une fonction de robot conversationnel (idée H) ont reçu le plus grand nombre de votes « en défaveur », même si elles ont tout de même reçu plus de votes en faveur que de votes en défaveur.

Un examen plus approfondi de chaque idée (voir ci-dessous) a révélé que bon nombre de ces suggestions étaient considérées comme des « petits plus » et non comme des solutions permettant de résoudre les problèmes concrets que les participants avaient éprouvés ou d'améliorer considérablement le processus.

## **Idée A – Déplacer l’inscription au NE ou au compte de programme dans des portails sécurisés**

En général, les participants ont vu l’avantage d’une sécurité accrue dans le fait que les inscriptions aux comptes de programme de l’Agence ne soient accessibles qu’à partir de leurs portails sécurisés. Un autre point de vue concernait le fait qu’il était intuitif d’avoir tous les éléments liés aux entreprises dans un portail sécurisé qui est lié à un compte d’entreprise.

La principale raison pour laquelle certains ont voté contre l’idée était les préoccupations concernant la création d’un compte et la facilité d’ouvrir une session dans le compte. Quelques participants ont fait part de leurs expériences négatives antérieures lors de la création d’un compte « Mon dossier » personnel qui nécessitait d’attendre un code par la poste. D’autres ont été découragés par l’idée de devoir se souvenir d’un autre identifiant et d’un autre mot de passe. Par conséquent, ces participants préféraient l’approche actuelle qui consiste à s’inscrire au moyen de l’IDE. Même les participants qui ont appuyé l’idée ont souligné l’importance de s’assurer que le processus d’inscription et d’ouverture de session est simple et ont suggéré de s’appuyer sur les processus actuellement utilisés qui fonctionnent bien et avec lesquels les participants étaient familiers (p. ex., CléGC, authentification à deux facteurs, service de partenaire de connexion Interac).

*« Faites en sorte que le processus soit si facile que je n’ai plus à me demander quel est le nom de ma mère, quelle voiture je conduisais quand j’étais au secondaire, quel était le nom de mon premier petit ami. Dois-je répondre à toutes ces questions? Pouvez-vous faire simple? »*

## **Idée B – Intégrer l’autorisation d’un représentant lors de l’inscription en ligne d’un NE**

Les participants n’avaient aucune raison de s’opposer à l’intégration d’une fonction permettant d’ajouter un représentant dans le cadre du processus d’inscription. Des questions d’approfondissement ont révélé qu’il ne s’agissait pas d’un point d’irritation, car la plupart d’entre eux s’étaient inscrits par eux-mêmes et ceux qui avaient fait appel à un intermédiaire fiscal ne se souvenaient pas de problèmes liés à l’autorisation d’un représentant.

## **Idée C – Intégrer l’ajout de renseignements du dépôt direct lors de l’inscription en ligne d’un NE**

De même, les participants ont expliqué leur vote en faveur de la collecte de renseignements du dépôt direct dans le cadre du processus d’inscription par un « pourquoi pas », plutôt que par la détermination d’avantages clairs que cette amélioration entraînerait. Un petit nombre ont souligné qu’ils préféraient les transferts électroniques aux chèques. Il était révélateur que de nombreuses personnes tenaient à souligner qu’il devrait s’agir d’une zone facultative et non obligatoire, car ce n’est pas tout le monde qui a configuré son compte bancaire d’entreprise et certaines personnes pourraient ne pas vouloir fournir ces renseignements au moment de l’inscription. Une préoccupation soulevée concerne le fait que les renseignements bancaires fournis puissent être utilisés par l’Agence pour saisir de l’argent.

## **Idée D – Ajouter des comptes de programme supplémentaires à partir des portails sécurisés**

Les participants ont estimé que la possibilité d'ajouter facilement des programmes supplémentaires par l'intermédiaire d'un portail sécurisé sans avoir à entrer de nouveau des renseignements est d'une grande utilité. Il est intéressant de noter que quelques-uns ont vu cette option comme un moyen de s'informer sur les programmes qu'ils devraient envisager à l'avenir au fur et à mesure que leur entreprise se développe. Ces participants étaient d'avis que le simple fait de voir une liste des programmes qu'ils n'ont pas encore activés, ainsi que des renseignements ou des messages-guides sur les seuils qui déclencheraient la nécessité d'un programme, serait utile pour les aider à observer les exigences de l'Agence.

*« Je me suis déjà inscrit pour les deux choses dont j'ai besoin. Peut-être y a-t-il d'autres choses dont j'aurai besoin et que je ne connais pas. Ce serait très utile si un message apparaissait pour me demander : avez-vous fait cela? Avez-vous besoin de ceci? Ce serait bien parce que je suis déjà à l'aise avec Mon dossier d'entreprise de l'Agence. »*

## **Idée E – Tutoriels vidéo**

Les participants ont réagi positivement à l'idée d'un tutoriel vidéo sur la façon d'obtenir un NE ou un compte de programme. Plusieurs participants avaient suggéré des tutoriels vidéo de façon proactive avant que l'idée leur soit présentée aux fins de réaction. Plusieurs participants avaient l'habitude de visionner des vidéos éducatives. Par conséquent, cette idée cadrerait avec la façon dont ils préfèrent obtenir des renseignements. D'autres personnes ont apprécié la suggestion de la vidéo et considèrent qu'il s'agit d'un moyen supplémentaire de fournir des renseignements pour répondre à divers types d'apprenants.

*« Je vais d'abord sur YouTube parce que [cela] me fournit [...] une simulation en direct [qui est] identique à mes besoins. [Comme] si quelqu'un était à mes côtés pour m'aider, ce serait beaucoup plus facile pour moi, et c'est la façon dont je procède. »*

Les participants ont recommandé que la vidéo soit courte et pertinente (p. ex., deux minutes ou moins pour un programme), ou qu'elle soit plus longue et comporte des séparateurs de section qui permettent de passer facilement au contenu le plus pertinent. Ils étaient également d'avis qu'un tutoriel étape par étape, plutôt qu'une répétition du contenu écrit déjà fourni sur la page Web Canada.ca sur le NE et les comptes de programme, aiderait à rassurer ceux qui éprouvent des problèmes ou qui sont moins confiants avec les formulaires en ligne, en leur montrant qu'ils ont terminé le processus avec exactitude. Les participants qui ont immigré au Canada sont allés plus loin en suggérant que la vidéo soit offerte en plusieurs langues compte tenu de la diversité du Canada.

*« Un dessin animé, [...] qui entre dans le système, clique sur les boutons, suit le processus. [...]. Soyez très rigoureux à ce sujet. »*

## **Idée F – Suivi des progrès**

Les participants ont manifesté un soutien enthousiaste à l'égard de l'intégration d'une fonction pour faire le suivi des progrès d'une demande, même s'il est important de noter que la plupart d'entre eux n'ont pas connu de retard dans l'obtention de leur numéro d'entreprise ou de leur numéro de compte de programme ou qu'ils ont souligné que le numéro devrait être généré immédiatement. Ils ont appuyé l'élaboration d'un outil de suivi des demandes parce qu'ils estimaient qu'il s'agissait d'une fonction intrinsèquement utile ou qu'ils se rappelaient des cas de retard ou de perte de demandes lorsqu'ils faisaient affaire avec l'Agence sur d'autres questions (p. ex., déclarations de la TPS). Il a été suggéré que l'Agence devrait consulter les fonctions de suivi des colis offertes par les entreprises de messagerie pour connaître les pratiques exemplaires. En d'autres mots, les participants aimeraient connaître l'état de leur demande d'inscription tout au long du processus de traitement (p. ex., reçue, en attente, en cours de traitement) et une estimation du délai de traitement de la demande.

## **Idée G – Sauvegarder une inscription en cours**

De nombreux participants ont considéré la capacité de sauvegarder les progrès comme le strict minimum. En effet, plusieurs ont exprimé leur surprise que cette fonction n'était pas déjà offerte. Cela a été particulièrement apprécié par les participants qui ont dû demander de l'aide supplémentaire pour compiler les renseignements nécessaires.

Le contre-argument présenté par quelques-uns était que la demande n'était pas trop longue, ou qu'ils étaient très motivés à obtenir leur numéro d'entreprise ou leur numéro de compte de programme au moment de la demande, et donc qu'un bouton « Sauvegarder » serait d'une valeur limitée.

## **Idée H – Robot conversationnel**

Les participants ont débattu l'utilité d'une fonction de robot conversationnel. D'une part, certains étaient d'avis que les robots conversationnels offraient un moyen instantané et plus pratique d'obtenir des réponses aux questions, surtout lorsqu'on tient compte du temps d'attente pour communiquer avec un agent par téléphone. En revanche, d'autres étaient sceptiques quant à la capacité des robots conversationnels à générer des réponses utiles s'ils étaient exploités par l'IA ou un autre type de technologie. Ils craignaient que le robot conversationnel se contente de régurgiter les renseignements génériques déjà fournis sur le site Web au lieu d'offrir des conseils qui sont propres au problème éprouvé. Compte tenu des avantages et des inconvénients des robots conversationnels, plusieurs participants ont conclu qu'un modèle hybride serait utile, dans lequel l'option de communiquer avec un « vrai humain » au moyen de la fonction de clavardage serait disponible dans l'éventualité où un problème demeure non résolu après avoir consulté un robot conversationnel automatisé.

*« Bien que nous puissions vouloir et souhaiter quelque chose de merveilleux, au bout du compte, le robot conversationnel ne disposera que d'un nombre limité d'options et de réponses. Bien sûr, il apprendra sur le tas. Mais il n'en demeure pas moins que toutes les réponses [d'un robot conversationnel] ne feront que me frustrer. Donc, je préfère m'adresser directement à un agent en direct plutôt que de passer par un robot conversationnel. »*

### **2.5.1 Classement des idées d'amélioration**

On a demandé aux participants de classer les idées d'amélioration présentées. Les trois principales priorités qui sont ressorties de l'ensemble des groupes étaient les tutoriels vidéo ainsi que les fonctions qui permettent de sauvegarder les progrès réalisés dans une demande et de faire le suivi des progrès. Les raisons invoquées par les participants pour justifier leur classement reflétaient en grande partie les points discutés ci-dessus.

Les tutoriels vidéo ont été privilégiés, car ils étaient considérés comme un moyen utile d'obtenir des renseignements par un large éventail de publics. Ceux qui avaient utilisé des vidéos dans le cadre de leur processus de demande ont réitéré l'utilité de celles-ci. Les associations moins positives avec les pages Web Canada.ca ont généralement étayé en partie l'accent mis sur les tutoriels vidéo. Les participants ont vu une occasion d'améliorer la convivialité des renseignements fournis sur les pages Web du site Canada.ca en incluant des vidéos éducatives.

En discutant des raisons pour lesquelles ils ont accordé la priorité aux caractéristiques qui permettraient de sauvegarder et de suivre les progrès, il était évident que ces caractéristiques semblaient offrir un avantage plus tangible dans les situations des participants par rapport aux autres. Presque tous les participants avaient terminé le processus par eux-mêmes. Par conséquent, ils accordaient moins d'importance à l'ajout d'un représentant. Comme il a déjà été mentionné, ces caractéristiques sont apparues comme le « strict minimum » et ont donc conduit aux préférences.

## **3. Constatations détaillées pour les intermédiaires fiscaux**

Cette section présente les constatations des groupes de discussion avec les intermédiaires fiscaux, ainsi que les similitudes et les différences par rapport aux constatations susmentionnées pour les participants d'entreprises. Lorsque le terme « participant » figure seul, il fait référence uniquement aux intermédiaires fiscaux, et les termes « participants intermédiaires fiscaux » et « participants d'entreprises » sont utilisés pour comparer et opposer les constatations entre les deux publics.

### **3.1 Expériences prioritaires spontanées**

La plupart des participants ont généralement indiqué être à l'aise avec le processus d'inscription du NE et des comptes de programme, comme le montre le tableau 6 (ci-dessous). La simplicité des renseignements requis, ainsi que la connaissance du processus en raison de l'inscription pour ces comptes sur une base régulière, semble expliquer les expériences positives du processus d'inscription du NE et des comptes de programme au nom de leurs clients. Les constatations suggèrent que la facilité est le résultat de l'expérience précédente et des habitudes établies au fil du temps et que l'inscription devient une pratique courante.

Plusieurs participants ont fourni une rétroaction moins positive et ont décrit le processus comme étant « incohérent », « parfois fastidieux » ou « difficile ». Les principaux points d'irritation éprouvés étaient liés à l'incapacité de valider le NAS, le nom ou le code postal de leurs clients. Certains participants ont signalé des temps d'attente trop longs pour joindre les représentants de l'Agence par téléphone, et des difficultés avec le personnel inexpérimenté de l'Agence, ce qui vient s'ajouter à leurs difficultés quant à leur inscription aux comptes et aux autres demandes de renseignements. Une minorité de participants a signalé des problèmes liés à des temps de chargement lents et des difficultés à naviguer

dans le processus d'inscription en ligne avec leurs clients moins à l'aise avec l'informatique. Toutefois, ils ont trouvé l'inscription facile une fois qu'ils avaient surmonté les obstacles initiaux.

**Tableau 6 : Perceptions des participants des intermédiaires fiscaux sur le processus d'inscription auprès de l'Agence**

Évaluation de la facilité d'inscription d'un NE ou des comptes de programme				
	Très facile	Plutôt facile	Plutôt difficile	Très difficile
<b>Total</b>	9	19	13	0

*Remarque : Taille de base = 41. Ce ne sont pas tous les répondants qui ont répondu à cette question, car elle était facultative.*

### 3.2 Raisons de la participation des intermédiaires fiscaux dans le processus d'inscription

Les participants ont corroboré certaines des constatations susmentionnées sur la façon dont les entreprises découvrent l'inscription au NE ou aux comptes de programme, et sur les raisons pour lesquelles les entreprises se tournent vers les intermédiaires fiscaux pour obtenir du soutien.

Les participants ont fait remarquer que ce sont souvent eux qui informent leurs clients de la nécessité d'ouvrir un compte de programme dans le cadre de l'aide qu'ils leur apportent pour leurs déclarations ou pour la création de leur entreprise. Certains clients opérationnels des participants ne savaient pas que la création d'un numéro de TPS/TVH était de leur responsabilité, le confondant parfois avec le numéro de société fourni par leurs avocats. Les participants ont donc joué un rôle éducatif important auprès des entreprises.

Les participants ont expliqué que leurs clients opérationnels comptaient sur eux pour obtenir de l'aide parce qu'ils craignaient de répondre de manière incorrecte et de subir des pénalités de l'Agence. Les entreprises se sont senties rassurées par les conseils professionnels d'un intermédiaire fiscal et par le déroulement des inscriptions.

Les types de clients opérationnels qui se sont tournés vers les participants pour obtenir de l'aide en matière d'inscription comprenaient : ceux qui ne voulaient tout simplement pas y consacrer du temps ou qui n'avaient pas le temps de s'occuper du processus d'inscription; ceux qui étaient moins à l'aise avec les processus numériques ou avec la navigation dans la terminologie et les processus de l'Agence; et ceux qui ont éprouvé un problème concernant les comptes de programme et qui avaient besoin d'une aide supplémentaire (p. ex., pour des problèmes de technologie, à cause des barrières linguistiques ou pour la validation du NAS).

*« Donc [les clients] ne connaissent pas les principes de base de l'Agence et parfois, dans mon cas, j'ai vu des gens qui ne sont pas des adeptes de l'informatique. Ils n'aiment pas naviguer sur Internet et faire d'autres choses de ce genre. Parfois, ils veulent simplement que les choses soient faites correctement, surtout s'il s'agit d'une nouvelle ou d'une petite entreprise. Ils veulent faire les choses correctement au départ au lieu de tout gâcher. C'est pourquoi ils préfèrent avoir recours à un professionnel. Ils veulent que les choses soient faites correctement. »*

### **3.3 Pages d'inscription sur le site Web Canada.ca**

Presque tous les participants ont déclaré avoir une expérience très limitée de l'accès aux pages Web portant sur le NE et les comptes de programmes sur le site Canada.ca. Cela s'explique par le fait que les participants connaissent très bien le processus d'inscription, car ils inscrivent régulièrement leurs clients pour obtenir un NE et des comptes de programmes. Bon nombre d'entre eux avaient élaboré leurs propres questionnaires pour rassembler les renseignements requis par le processus et ils demandaient à leurs clients de les remplir dans le cadre du processus d'intégration. Les pages Web étaient donc d'une utilité limitée pour les participants, mais quelques-uns ont reconnu qu'elles pourraient être utiles à leurs clients comme point de départ.

Les participants ont tout de même été invités à examiner les pages Web et à faire part de leurs commentaires. Ils avaient tendance à commencer par une évaluation pessimiste de la page Web, ce qui semblait parfois découler d'impressions négatives générales préexistantes à l'égard du site Canada.ca. Lorsqu'on leur a demandé des commentaires précis, quelques-uns ont été agréablement surpris par la page Web et ont estimé qu'elle représentait une amélioration par rapport aux versions antérieures. D'autres ont souligné des possibilités d'amélioration semblables à celles cernées par les participants d'entreprises. Ils ont cerné des possibilités d'améliorer la lisibilité et la clarté des renseignements en réduisant la quantité de contenu sur la page. Ils pensent que les renseignements clés comme le bouton « S'inscrire à l'aide d'IDE » et la vidéo fournissant des renseignements supplémentaires devraient être repositionnés plus haut sur la page Web. Ils estiment que la page Web serait améliorée si elle était reliée à des pages fournissant plus de détails sur chaque compte de programme (p. ex., à quoi sert le compte et pourquoi une entreprise devrait s'y inscrire) et à une section consacrée aux conseils et astuces pour l'inscription.

## 3.4 Voies d'inscription

### 3.4.1 Voies utilisées

Le tableau ci-dessous montre la méthode utilisée par les participants pour s'inscrire.

**Tableau 7 : Voies du processus d'inscription des participants des intermédiaires fiscaux**

Méthode utilisée pour le processus d'inscription				
Méthode	Poste	Téléphone	En ligne	Autre méthode
Total	3	9	39	3

*Remarque : Taille de base = 41. Ce ne sont pas tous les répondants qui ont répondu à cette question, car elle était facultative.*

#### En ligne

Comme c'est le cas pour les participants d'entreprises, la plupart des intermédiaires fiscaux participants ont utilisé la méthode en ligne pour le processus d'inscription en raison de la facilité d'accès. Les participants ont aimé le fait de ne pas avoir à attendre pour parler à un agent et la commodité d'effectuer la tâche à un moment qui leur convient le mieux. Ils estiment également que le fait d'entrer les renseignements en ligne limite les erreurs.

De nombreux participants ont utilisé l'application Représenter un client (RUC) pour accéder à l'IDE. Ils étaient connectés à RUC pendant la majeure partie de leur journée de travail. Il était donc naturel pour eux de s'y tourner comme premier port d'accès au moment de commencer le processus d'inscription d'un NE et un compte de programme. Ils ont trouvé le portail pratique. Un des défis auxquels les participants ont dû faire face avec RUC était lorsque les clients oublièrent leur numéro d'entreprise. Ils devaient alors communiquer avec un représentant de l'Agence, ce qui entraînait de longs temps d'attente.

*« Le processus en ligne est facile parce qu'il est intuitif, et je le trouve très utile. Nous pouvons le faire quand nous sommes disponibles. Nous n'avons pas besoin de le faire pendant les heures de bureau. »*

*« Je trouve que c'est presque plus facile. Je suis déjà connecté pendant la majeure partie de la journée. Il me semble plus sécuritaire d'utiliser le portail RUC. »*

Bien que les participants aient tendance à utiliser RUC, quelques-uns préfèrent accéder à l'IDE au moyen du site Canada.ca, et c'est généralement le cas de ceux qui n'utilisent pas RUC aussi fréquemment et de ceux qui font affaire à de nouveaux clients.

*« Je trouve que c'est plus facile. J'ai mis le site Canada.ca dans mes favoris, alors je l'ai sous forme d'onglet sur mon ordinateur. Habituellement, j'ai le client devant moi, et nous remplissons la demande sur le site Canada.ca en sa présence. »*

## Téléphone

Le téléphone était réservé aux cas plus atypiques où il n'était pas possible de s'inscrire en ligne en raison d'erreurs ou de circonstances plus complexes (p. ex. l'antidatage des numéros d'entreprise). Les participants devaient parler aux représentants de l'Agence afin de résoudre les anomalies dans ces cas. Les participants ont signalé des temps d'attente pouvant aller jusqu'à deux ou trois heures, ce qui les a empêchés de soutenir efficacement leurs clients en temps opportun. Quelques-uns ont signalé des cas où des représentants inexpérimentés de l'Agence n'étaient pas en mesure de traiter efficacement les inscriptions de leurs clients, ce qui a créé de la frustration. Un petit nombre de participants préfère le téléphone pour éviter les problèmes liés aux messages d'erreur occasionnels qui s'affichent dans le système en ligne et qu'ils trouvent encombrants.

*« J'aime le téléphone parce que je préfère parler à quelqu'un, pour être tout à fait honnête. J'aime qu'on me dise "Êtes-vous certain?" Que ce soit eux les responsables en cas de problème et pas moi... Je ne sais pas exactement pourquoi, mais dans chaque entreprise, il y a de petites anomalies. Ce n'est pas une démarche simple pour s'inscrire... Donc, quand on peut parler à une personne qui sait ce qu'elle fait et qui sait qu'il peut y avoir des anomalies avec différents types de sociétés que nous essayons d'inscrire et qui connaît les différentes nuances, elle peut comprendre la situation. »*

*« Pour les nouveaux arrivants, si leur NAS commence par le numéro neuf, ils doivent l'envoyer par la poste. De même, dans les cas où ils ne peuvent pas s'identifier auprès de l'Agence. Par exemple, quand nous entrons les données, et qu'elles ne sont pas acceptées. Vous devez donc l'envoyer par la poste. Il n'y a pas d'autre moyen, car l'Agence ne vous parlera pas si elle ne peut pas vous identifier. »*

*« L'erreur se résume à une vague explication et peut-être un code d'erreur. Si nous avons la possibilité, nous pouvons chercher et trouver ce que signifie le code d'erreur si l'Agence fournit ce renseignement, ce qui n'est pas toujours le cas. C'est un problème. C'est stressant parce que vous recevez un message d'erreur. En premier, pouvez-vous déchiffrer le message d'erreur, ou devez-vous maintenant appeler l'Agence? Comme tout le monde l'a dit, il est difficile d'avoir quelqu'un de compétent au téléphone. »*

## Poste

Il n'y avait qu'un seul cas où un participant a préféré remplir des demandes sur papier et les envoyer par télécopieur à l'Agence. L'inertie a beaucoup joué dans ce cas : le participant était habitué à cette méthode, n'avait pas éprouvé de problème et ne voyait donc pas l'intérêt de passer à d'autres méthodes. La plupart des participants ont évité d'envoyer leur demande par la poste en raison du risque perçu de perte de documents.

### 3.4.2 Inscription en direct des entreprises

#### Validation de l'identité

Les participants étaient généralement d'avis que le NAS et les renseignements personnels de leur client devaient être entrés aux fins de validation, étant donné que le NE et le compte de programme étaient créés en leur nom. Ils étaient hésitants à entrer leurs propres renseignements, car ils ne voulaient pas que leurs renseignements soient liés au NE ou aux comptes de programme de leur client. Plusieurs participants ont fait remarquer qu'ils accédaient habituellement à

l'IDE en présence de leurs clients, ce qui laisse entendre qu'il était logique que le NAS et les renseignements personnels de leur client soient entrés. Toutefois, certains participants étaient d'avis que l'écran était ambigu quant à la question de savoir si c'est le NAS de l'intermédiaire fiscal ou celui du client qui doit être entré et ils ont indiqué que plus de clarté devrait être apportée. Quelques-uns ont également fait part de leurs préoccupations en matière de sécurité au sujet de l'entrée de leur NAS en ligne et ont pris des précautions supplémentaires pour s'assurer qu'il s'agissait bien d'un site Web valide de l'Agence.

Comme il a déjà été mentionné, certains ont éprouvé des difficultés en validant les renseignements personnels de leurs clients. Il s'agit notamment du NAS, des codes postaux pour les clients des régions rurales du Nord et des noms pour les clients autochtones en raison des protocoles d'appellation et des pratiques coloniales. Le défi à relever était que les dossiers fournis par leurs clients ne correspondaient pas à ceux de l'Agence.

*« J'ai essayé quatre noms différents pour la même personne parce qu'on lui a donné des noms par le passé ou pour des raisons ou besoins différents. Je pense que peut-être mes défis sont propres au Nord, tout comme quand je m'occupe de la réorganisation des codes postaux. »*

*« Il peut y avoir des problèmes avec les codes postaux parce que parfois, les clients ne donnent qu'une adresse. Ils ne vous donnent pas leur code postal, et lorsque vous vérifiez dans Google Maps, vous trouvez un code postal. Mais il semble que si vous vérifiez auprès de Postes Canada, vous trouvez un code postal différent. »*

### **Page sommaire de l'inscription**

Les participants ont trouvé la page « Sommaire final de l'inscription auprès de l'ARC pour cette entreprise » exhaustive, d'autant plus que l'exemple présenté affichait tous les chiffres générés. Ils ont vu la valeur de cette page du point de vue de la tenue de dossiers, tant pour leurs clients que pour leurs propres dossiers. Les participants qui ont utilisé l'IDE ont mentionné qu'ils sauvegardaient ces renseignements dans les dossiers de leurs clients en format PDF.

Les intermédiaires fiscaux participants ont également reconnu, conformément à la rétroaction des participants d'entreprises, que même si la page indique explicitement la nécessité d'imprimer et de conserver les renseignements pour la tenue des dossiers, il est possible que cela ne soit pas pris en compte. Pour surmonter ce problème, les participants ont suggéré d'encourager l'énoncé selon lequel les renseignements ne seront pas envoyés par la poste et qu'ils doivent être imprimés pour les dossiers personnels afin que les clients et eux-mêmes en soient conscients. Les participants étaient tout à fait conscients de la tâche fastidieuse de communiquer avec l'Agence si leurs clients n'avaient pas pris note de ces renseignements. Ils ont donc insisté sur l'importance d'améliorer la visibilité de l'instruction ou de fournir aux utilisateurs opérationnels une confirmation par courriel ou par la poste du NE et des numéros de compte de programme générés.

### **3.5 Facilité de trouver les renseignements demandés**

Les participants ont soulevé très peu de problèmes liés à l'obtention des renseignements nécessaires auprès de leurs clients pour terminer le processus d'inscription. Comme il a été mentionné ci-dessus, ils ont demandé à leurs clients de fournir ces renseignements dès le départ. Leurs clients ont été coopératifs et fournissaient les détails requis une fois

qu'ils comprenaient le processus et établissaient une relation avec l'intermédiaire fiscal. En d'autres mots, les intermédiaires fiscaux n'ont pas eu de problèmes avec la collecte des renseignements requis suivants :

- Prénom et noms de famille des propriétaires et des administrateurs de l'entreprise
- NAS des propriétaires et des administrateurs
- Coordonnées des propriétaires et des administrateurs
- Adresse postale et physique de l'entreprise
- Nom légal de l'entreprise
- Nom commercial de l'entreprise
- Activité commerciale

Un petit nombre de participants ont éprouvé des problèmes avec les clients ayant de mauvaises pratiques de tenue de dossiers ou ceux qui connaissent moins bien la technologie, comme les clients plus âgés. Ces clients peuvent ne pas avoir facilement accès à leurs renseignements ou se montrer réticents à l'égard du téléchargement de leurs renseignements en ligne.

*« Certaines personnes sont hésitantes, surtout les personnes plus âgées. Elles ne veulent pas que leurs renseignements se retrouvent en ligne. Elles ne veulent même pas jeter un coup d'œil au portail du service Représenter un client. »*

### **3.6 Rétroaction liée à l'obtention de l'autorisation du client**

L'obtention de l'autorisation du client a été un point sensible soulevé par certains intermédiaires fiscaux au cours des discussions, en partie parce que bon nombre d'entre eux préfèrent utiliser le service RUC. Il convient de noter que l'autorisation ne fait pas actuellement partie de l'inscription à un NE, ce qui laisse entendre qu'il y a une certaine confusion au sujet du processus ou que les participants ont formulé des commentaires sur d'autres aspects des processus de l'Agence, même s'ils ont été invités à se concentrer sur l'inscription au NE et aux comptes de programme.

Bon nombre d'entre eux étaient d'avis que le système actuel d'obtention de l'autorisation était beaucoup plus compliqué, car il exige que les clients créent un compte numérique, et certains d'entre eux n'étaient pas en mesure de le faire parce que leur déclaration de revenus n'était pas à jour. Cela a entraîné des retards et des participants ont dû passer du temps à résoudre les problèmes avec les clients pour obtenir une autorisation. Il y a eu des demandes répétées pour le retour du processus précédent où les participants pouvaient simplement demander à leurs clients de remplir un formulaire d'autorisation d'un représentant qui pouvait être envoyé par télécopieur à l'Agence ou sauvegardé aux fins de vérification.

### 3.7 Idées d'amélioration

Les intermédiaires fiscaux participants ont reçu les huit propositions d'amélioration identiques à celles qui ont été données aux propriétaires d'entreprise, dans le but d'évaluer leurs commentaires sur ces suggestions. On leur a également demandé d'établir l'ordre de priorité des améliorations sur lesquelles l'Agence devrait se concentrer.

**Tableau 8 : Votes des participants intermédiaires fiscaux sur les idées d'amélioration présentées aux fins de discussion**

IDÉE	Nombre de votes en faveur*	Nombre de votes en défaveur*
Idée A : L'Agence envisage de faire en sorte que les inscriptions à ses comptes de programme ne soient accessibles qu'à partir de ses portails sécurisés, Mon dossier d'entreprise (MDE), Mon dossier (MD), Représenter un client (RUC). Afin de s'inscrire, un nom d'utilisateur et un mot de passe seraient requis pour un programme de l'Agence (p. ex., le compte de programme de la TPS/TVH).	30	11
Idée B : L'Agence envisage d'intégrer l'ajout d'un représentant au cours du processus d'inscription en ligne.	35	2
Idée C : L'Agence envisage d'intégrer l'ajout de renseignements du dépôt direct au cours du processus d'inscription en ligne.	32	8
Idée D : Une fois que vous vous êtes inscrit et que vous devez ajouter un deuxième compte de programme, vous aurez la possibilité d'ajouter des comptes de programme directement dans un portail sécurisé après avoir ouvert une session. Il s'agirait d'un nouveau service dans MDE et RUC. Exemple : Vous avez actuellement un compte de la TPS/TVH, mais vous devez ajouter un compte de retenues sur la paie.	31	0
Idée E : Des démonstrations vidéo sur l'inscription d'une entreprise sont disponibles pendant le processus d'inscription.	32	7
Idée F : Capacité de faire le suivi de l'état d'avancement de votre inscription dans les portails de l'Agence (p. ex., si vous avez envoyé votre demande par la poste, vous pourriez voir quand elle a été reçue, etc.)	41	0
Idée G : Possibilité de « sauvegarder une inscription », ce qui vous permettrait de quitter l'application d'inscription et d'y revenir plus tard sans avoir à recommencer le processus en entier.	38	2
Idée H : Utiliser un robot conversationnel pour poser des questions au sujet de l'inscription pendant le processus de demande en ligne.	25	16

*\*Remarque : Ce ne sont pas tous les répondants qui ont attribué un vote à chaque idée, car il s'agissait d'une tâche facultative. Par conséquent, le nombre total de votes pour les idées A à H pourrait ne pas refléter l'échantillon total global des intermédiaires fiscaux inclus dans cette recherche.*

En général, les intermédiaires fiscaux participants étaient également réceptifs à toutes les idées d'amélioration présentées (voir le tableau 8). Les participants ont eu la plus grande réaction positive à l'égard de la capacité de faire le suivi des progrès de l'inscription dans les portails de l'Agence (idée F), suivie de la capacité de sauvegarder l'inscription (idée G) et de l'ajout d'un représentant au cours du processus d'inscription en ligne (idée B). D'un autre côté, par rapport au reste des idées présentées, les intermédiaires fiscaux ont voté « en défaveur » de l'ajout d'une fonction de robot conversationnel (idée H) et de la possibilité de faire en sorte que les inscriptions aux programmes de l'Agence s'effectuent dans un portail sécurisé (idée A).

La seule différence observée dans les résultats des votes « en faveur » et « en défaveur » chez les intermédiaires fiscaux participants par rapport aux constatations équivalentes des participants d'entreprises était à propos de l'ajout d'un représentant (idée B). Les intermédiaires fiscaux accordaient une cote légèrement plus élevée à l'idée B, tandis que les participants d'entreprises accordaient la priorité à la possibilité d'ajouter des comptes de programme supplémentaires (idée D). Cette différence reflète le fait que les intermédiaires fiscaux participants trouvaient que le processus d'autorisation était un point d'irritation important, tandis que les participants d'entreprises avaient peu d'expérience dans ce processus. À l'instar des constatations chez les participants d'entreprises, les intermédiaires fiscaux étaient favorables aux idées, mais ne les considéraient pas comme essentielles.

### **Idee A – Déplacer l'inscription au NE ou au compte de programme dans des portails sécurisés**

Dans l'ensemble, les participants ont accueilli favorablement l'idée d'avoir les inscriptions pour les comptes de programme de l'Agence dans les portails sécurisés de l'Agence, et appréciaient la sécurité accrue et la gestion simplifiée des comptes dans un seul et même endroit. On a constaté que le regroupement des renseignements renforçait la confiance à l'égard des mesures de sécurité de l'Agence. Les participants ont préconisé des étapes d'authentification minimales pour accélérer le processus d'inscription.

En même temps, les participants étaient plus susceptibles de soulever des préoccupations au sujet de cette idée que d'autres idées. Pour ce qui est des quelques participants qui préféraient accéder à l'IDE au moyen du site Canada.ca, ils étaient réticents à changer un processus qui fonctionne déjà pour eux. Toutefois, la plupart des préoccupations qui ont été soulevées se rapportaient aux obstacles que cela peut entraîner pour leurs clients, en particulier ceux qui sont moins habiles avec la technologie, qui sont méfiants à l'égard de l'entrée de renseignements personnels en ligne et qui pourraient avoir des problèmes en raison de détails d'ouverture de session oubliés et des interactions chronophages avec les représentants de l'Agence.

*« Je pense qu'il sera plus facile de remplir les formulaires de demande pour obtenir ces chiffres dans le cadre du processus. On ouvre déjà une session dans un portail qui est déjà sécurisé grâce au nom d'utilisateur et au mot de passe. »*

## **Idée B – Intégrer l'autorisation d'un représentant lors de l'inscription en ligne d'un NE**

L'idée d'intégrer un représentant au cours de l'inscription en ligne a été largement approuvée, reconnue pour son potentiel de réduire la charge de travail des clients et des intermédiaires fiscaux et pour le soutien précoce que cela permettrait d'offrir dans le processus d'inscription. Dans l'ensemble des groupes, le consensus était que la mobilisation d'un intermédiaire fiscal dès le début pourrait simplifier le processus et aider à éviter les complications futures. Certains participants ont suggéré que les clients pourraient remplir un formulaire sur le portail du service RUC qui serait immédiatement reçu et approuvé par l'Agence. Certains participants ont soulevé des questions sur la façon dont le processus se déroulerait si les clients devaient changer de représentant à l'avenir. Malgré quelques préoccupations, l'idée a été perçue comme un ajout précieux, car elle pourrait accroître l'efficacité et le soutien à la clientèle.

## **Idée C – Intégrer l'ajout de renseignements du dépôt direct lors de l'inscription en ligne d'un NE**

Les participants étaient ouverts à l'intégration du dépôt direct dans le cadre du processus d'inscription, ce qui s'harmonise à la transition vers les paiements électroniques et qui pourrait potentiellement simplifier les paiements à l'avenir. Plus cette option a été discutée, plus les participants ont soulevé des préoccupations potentielles, comme le fait d'accabler les clients avec trop de demandes de renseignements dès le départ, les clients qui font une transition entre des banques ou qui n'ont pas de compte bancaire, et le fait que des clients peuvent ne pas se sentir à l'aise de divulguer leurs renseignements financiers en ligne. Par conséquent, comme l'on fait les participants d'entreprises, certains intermédiaires fiscaux étaient d'avis que le dépôt direct devrait être facultatif et non obligatoire.

## **Idée D – Ajouter des comptes de programme supplémentaires à partir des portails sécurisés**

Les participants étaient réceptifs à l'idée proposée d'ajouter des comptes de programme supplémentaires directement dans un portail sécurisé qui s'affiche après l'ouverture de session. Les principaux avantages mis en évidence étaient les améliorations au niveau de la commodité et de la convivialité puisque cela permettrait de réduire le nombre de clics et d'avoir la capacité d'ajouter plusieurs comptes simultanément. Plusieurs participants ont également suggéré d'intégrer les renseignements existants dans l'ensemble des comptes afin d'éviter le chevauchement pendant le processus d'inscription. Quelques-uns ont vu cette fonction comme un moyen de permettre à leurs clients d'avoir plus d'autonomie et de gérer plus de tâches. Cela réduit la charge de travail des participants et aide à gérer les relations avec les clients plus soucieux des coûts. Quelques participants n'ont pas vu la valeur de cette fonction en raison de la perception qu'une fonction semblable existe déjà dans le portail du service RUC.

## **Idée E – Tutoriels vidéo**

Les participants étaient d'avis que les démonstrations vidéo devraient être principalement destinées aux entreprises, estimant que les vidéos pourraient sensibiliser les clients au processus d'inscription et réduire la charge de travail pour eux, encore une fois, dans les cas de clients plus soucieux des coûts. Les avantages en matière d'accessibilité ont également été soulignés par plusieurs participants, car ils pourraient aider les clients qui ont des difficultés visuelles ou de lecture, ainsi que les clients qui font face à des barrières linguistiques. Il a été suggéré d'inclure des sous-titres codés et de parler à un rythme plus lent afin d'accroître l'accessibilité.

Les participants ont estimé que les démonstrations vidéo pour les intermédiaires fiscaux seraient d'une valeur limitée. Bien que certains aient affirmé qu'il s'agirait d'un outil de formation utile pour les nouveaux employés et une référence pour eux-mêmes, d'autres étaient déjà à l'aise avec le processus d'inscription qu'ils perçoivent comme étant simple.

### **Idée F – Suivi des progrès**

Les participants ont approuvé à l'unanimité le concept de permettre le suivi des progrès des inscriptions dans les portails de l'Agence, bien que cela découle souvent de l'examen d'autres aspects du programme et des activités liées à l'Agence. Une fonction de suivi les aiderait à se tenir au courant de l'état d'avancement des demandes des clients et leur permettrait de gérer efficacement les attentes et les demandes de renseignements de leurs clients. Cela réduirait également la nécessité de communiquer avec l'Agence pour obtenir des mises à jour. Ils estiment que la plus grande valeur est liée aux inscriptions qui nécessitent la soumission de documents par la poste et aimeraient voir la confirmation que les documents ont été reçus.

*« Le fait d'avoir la capacité de faire le suivi des demandes serait formidable, car vous savez, lorsque [les clients] m'appellent 50 millions de fois par jour, je pourrais simplement ouvrir une session dans le portail. Il est en route. Il est arrivé. »*

### **Idée G – Sauvegarder une inscription en cours**

Les participants ont généralement accueilli favorablement la fonction permettant de sauvegarder les progrès de leur inscription. Ils doivent parfois suspendre les demandes s'ils sont interrompus ou s'ils trouvent des renseignements incomplets ou inexacts fournis par leurs clients. Le fait de devoir recommencer le processus à partir de zéro a été souligné comme étant frustrant. Cela dit, quelques participants ont fait remarquer que, dans la plupart des cas, leurs clients fournissent habituellement tous les renseignements nécessaires à l'avance, ce qui minimise la probabilité d'interruptions.

*« Je pense que cela est très important si vous travaillez sur quelque chose et que vous avez besoin d'un document à l'appui pour effectuer votre travail, et que vous devez le demander au client. Vous ne pouvez pas sauvegarder votre travail et vous devez tout recommencer. Ce n'est pas idéal si vous vous sentez fatigué, et que vous voulez faire une pause pour continuer plus tard. »*

### **Idée H – Robot conversationnel**

Les intermédiaires fiscaux participants ont débattu les avantages et les inconvénients des robots conversationnels et les points étaient semblables à ceux énoncés lors de la discussion entre les participants d'entreprises. Bien que certains aient reconnu la commodité qu'un robot conversationnel pouvait offrir, surtout en dehors des heures de bureau ou lorsqu'il n'y avait pas de représentant de l'Agence disponible, des préoccupations ont été soulevées au sujet de son efficacité. La principale critique était axée sur les limites perçues par le robot conversationnel d'intelligence artificielle pour répondre aux questions complexes. Les participants ont mentionné des cas où le robot conversationnel n'a pas fourni les réponses souhaitées et les a redirigées vers d'autres voies de communication, ce qui semble contre-productif pour les utilisateurs qui cherchent à obtenir une aide immédiate. Encore une fois, il a été suggéré qu'un robot

conversationnel pourrait être amélioré s'il était appuyé par le soutien en temps réel d'un agent en direct. On a constaté que cette approche hybride réduisait le temps d'attente au téléphone et fournissait des réponses plus exactes.

Quelques participants sont demeurés sceptiques, remettant en question l'expertise derrière le robot conversationnel et montrant une préférence pour parler directement avec une autorité supérieure au téléphone.

*« Je suis d'accord si le robot est suffisamment spécialisé pour aider avec des questions plus complexes. Si cela ne consiste pas à me fournir un site ou une réponse que j'ai probablement déjà recherchée. »*

### **3.7.1 Classement des idées d'amélioration**

Lorsqu'on leur a demandé de classer les idées d'amélioration, les intermédiaires fiscaux ont également donné la priorité à l'inclusion de vidéos éducatives, bien que ce soit dans l'intérêt de leurs clients soucieux des coûts plutôt que dans le leur. Ils ont estimé qu'en fournissant des directives plus claires sur la façon de présenter une demande au moyen d'une vidéo, cela permettrait à leurs clients de s'acquitter eux-mêmes de cette tâche au lieu d'avoir à payer des intermédiaires fiscaux pour réaliser les progrès.

Ils ont ensuite donné la priorité à l'intégration de la fonction permettant d'ajouter un représentant au cours du processus d'inscription en ligne ou à l'offre d'un autre moyen simple d'y parvenir qui n'exige pas que les clients créent un compte de l'Agence. Les points d'irritation que de nombreuses personnes ont décrits étaient au sujet de l'obtention de l'autorisation du client.

L'ajout d'un deuxième compte de programme est apparu comme la dernière grande priorité parmi les intermédiaires fiscaux. Les participants ont été attirés par cette option, car ils pensaient que cela réduirait leur fardeau administratif.

## **4. Recommandations**

### **Entreprises**

Les participants ont également eu l'occasion de formuler des idées sur les améliorations apportées au processus en réfléchissant à ce que d'autres organisations font bien et comment l'Agence pourrait s'en inspirer.

Parmi les suggestions formulées par les participants d'entreprises figurent les suivantes :

- Offrir une fonction de rappel ou de prise de rendez-vous en personne (p. ex., dans les bureaux de Service Canada) ou virtuellement avec un agent pour passer en revue le processus d'inscription ou les champs plus techniques demandés pour l'inscription à la TPS/TVH, ce qui réduirait le temps d'attente pour parler à un agent.
- Fournir plus de descriptions sur les renseignements moins simples requis pour s'inscrire à un compte de programme (p. ex., pour le compte de programmes de la TPS/TVH, la différence entre les ventes nationales et les ventes mondiales).
- Remplir des champs automatiquement en fonction des renseignements figurant dans les dossiers de l'Agence et vérifier la validation pour confirmer que tous les champs sont remplis correctement.

- Publier une communication qui assure aux entreprises que le processus en ligne est facile et permet de gagner du temps afin d'encourager davantage le libre-service au moyen des canaux en ligne.
- Offrir une seule ouverture de session pour accéder à diverses activités personnelles et opérationnelles liées à l'Agence.

La principale recommandation qui est ressortie de l'ensemble des groupes était d'améliorer la page Web concernant le NE et les comptes de programme sur le site Canada.ca en vue de la simplifier, de faciliter la détermination des renseignements pertinents aux besoins individuels et d'intégrer des tutoriels vidéo sur la façon de présenter une demande.

Bien que les participants se soient montrés ouverts à de nombreuses idées d'amélioration, quelques-uns ont souligné l'importance de maintenir le processus aussi simple que possible, ce qui, selon eux, est déjà le cas à l'heure actuelle.

*« Ma seule préoccupation avec l'ajout de toutes ces fonctions est qu'elles seraient utiles et intéressantes si elles étaient facultatives. Mais si elles deviennent obligatoires, et qu'on doit faire ceci et cela, ce n'est pas un espace dans lequel je veux participer. »*

## **Intermédiaires fiscaux**

Les intermédiaires fiscaux avaient tendance à réitérer les suggestions sur l'amélioration de la lisibilité des pages du site Canada.ca (voir la section 3.3) et sur le processus d'autorisation (voir la section 3.5).

La priorité absolue qui a émergé dans l'ensemble des groupes était de simplifier les pages Web du NE et des comptes de programme sur Canada.ca, ainsi qu'inclure des vidéos afin que les clients qui sont plus soucieux des coûts puissent utiliser le libre-service.

Les intermédiaires fiscaux ont souligné l'importance d'éviter de nombreuses fonctions qui pourraient épuiser l'utilisateur pendant le processus d'inscription. Ils ont souligné la nécessité de trouver un équilibre entre offrir des fonctions utiles et assurer la rapidité du processus pour eux-mêmes et leurs clients. De plus, étant donné que pour de nombreuses personnes, le processus d'inscription était facile et simple, ils estiment que le temps et l'investissement devraient être consacrés à l'amélioration d'autres aspects des comptes de programme ou à des activités liées à l'Agence (p. ex., obtenir l'autorisation du client).

# Annexe A. Guide de discussion qualitative

## A.1 Entreprises

### INTRODUCTION

10 MINUTES

- Présentez le modérateur et Ipsos et accueillez les participants au groupe de discussion.
  - Comme nous l'avons indiqué lors du processus de recrutement, nous menons des discussions de groupe au nom de l'ARC. Pour la discussion de ce soir, nous aimerions connaître votre expérience en matière d'inscription pour un numéro d'entreprise (NE) et d'inscription à un compte de programme de NE.
  - La discussion durera environ 2 heures. N'hésitez pas à vous absenter et à revenir en cours de séance au besoin.
- Décrivez le fonctionnement d'un groupe de discussion :
  - Mon rôle en tant que modérateur est de guider la discussion et d'encourager tout le monde à participer. Un autre rôle du modérateur est de veiller à ce que la discussion ne s'écarte pas du sujet.
  - Votre rôle est de partager votre expérience et vos réactions. Nous recherchons l'opinion minoritaire ainsi que l'opinion majoritaire dans un groupe de discussion, alors n'hésitez pas si vous avez un commentaire, même si vous pensez que votre opinion peut être différente de celle des autres membres du groupe. Il se peut qu'il y en ait d'autres qui partagent votre point de vue. Les opinions de chacun sont importantes et doivent être respectées.
  - Je voudrais également souligner qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il ne s'agit pas d'un test de connaissances. Si vous avez rencontré des problèmes, nous souhaitons en savoir plus. Plus important encore, nous aimerions connaître vos idées pour savoir comment nous pouvons régler ces problèmes à l'avenir.
  - Veuillez noter que le modérateur n'est pas un employé de l'ARC. Je ne suis pas un expert en fiscalité, et il se peut que je ne puisse pas répondre à certaines de vos questions.
- Explications :
  - Enregistrement : la séance fera l'objet d'enregistrement audio et vidéo à des fins d'analyse, au cas où nous aurions besoin de comparer les discussions avec nos notes. Ces enregistrements vidéo demeurent en notre possession et ne seront diffusés à personne sans le consentement écrit de tous les participants.
  - Confidentialité : veuillez noter que tout ce que vous direz lors de ces discussions de groupe sera traité en toute confidentialité. Nous n'attribuons pas les commentaires à des personnes spécifiques. Notre rapport résume les conclusions des groupes,

mais ne mentionne personne par nom. Le rapport est accessible sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

- Visualisation des clients : des observateurs regardent les séances en direct parce qu'ils souhaitent réellement connaître vos opinions.
- DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS DE SE PRÉSENTER EN UTILISANT UNIQUEMENT LEUR PRÉNOM
  - Type et emplacement de l'entreprise, rôle au sein de l'entreprise

## 1. ÉCHAUFFEMENT (10 MINUTES)

Nous vous avons invité à la discussion d'aujourd'hui parce que vous vous êtes récemment inscrit pour un ou plusieurs numéros d'entreprise ou à un ou plusieurs comptes du programme de numéro d'entreprise, tels que la TPS et la TVH.

- RÉPONSE ÉCRITE : À quoi vous êtes-vous inscrit et quel mot résume le mieux votre expérience?
- QUESTION DE SONDAGE : Dans l'ensemble, dans quelle mesure le processus a-t-il été facile ou difficile? RÉPONSES : Très facile, plutôt facile, plutôt difficile, très difficile
  - Qu'est-ce qui a rendu le processus facile ou difficile?
- Revenons en arrière, au début de votre parcours de demande d'un numéro d'entreprise ou d'un compte du programme de numéro d'entreprise. Comment avez-vous découvert que vous deviez faire cela?
- Où êtes-vous allé en premier pour commencer le processus? Pourquoi êtes-vous allés à cet endroit?

## 2. PAGES D'INSCRIPTION SUR LE SITE CANADA.CA (10 MINUTES)

- SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ DE FAÇON SPONTANÉE ANTÉRIEUREMENT : Avez-vous utilisé les pages sur les numéros d'entreprise du site Canada.ca pour trouver des renseignements sur l'enregistrement de votre entreprise?
  - SI NON : Pour quelle raison? PARTAGEZ LE LIEN VERS LA PAGE ET DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS DE L'EXAMINER AFIN DE CONTRIBUER À LA DISCUSSION : [Comment s'inscrire pour un numéro d'entreprise ou aux comptes de programme de l'Agence du revenu du Canada – Canada.ca](#)
  - SI OUI :
    - Vous souvenez-vous de la raison pour laquelle vous avez visité le site Web, et avez-vous trouvé ce que vous recherchiez?

- Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile de trouver des renseignements sur la manière de s'inscrire pour un numéro d'entreprise? Qu'est-ce qui a rendu le processus facile ou difficile?
  - Le site Web vous a-t-il fourni des renseignements clairs sur le processus? Qu'est-ce qui vous amène à penser ainsi? Y a-t-il des renseignements manquants?
- Avez-vous des suggestions pour améliorer les pages sur les numéros d'entreprise du site Web Canada.ca? ENCOURAGEZ LES PARTICIPANTS À SE RÉFÉRER AU SITE AU BESOIN POUR STIMULER DES IDÉES

### 3. CANAUX DU PROCESSUS D'INSCRIPTION (20 MINUTES)

- À quel moment avez-vous décidé de démarrer le processus d'inscription? Dans quelle mesure aviez-vous confiance en vous à ce moment-là? Qu'est-ce qui vous a donné confiance?
- QUESTION DE SONDAGE : Quelle méthode avez-vous utilisée pour vous inscrire? Sélectionnez toutes celles que vous avez utilisées. OPTIONS DE RÉPONSE : courrier, téléphone, en ligne, autre méthode
- Aidez-moi à comprendre pourquoi vous avez choisi la méthode que vous avez utilisée. QUESTIONS DE SUIVI À UTILISER, LE CAS ÉCHÉANT :
  - Pourquoi avez-vous choisi la méthode X plutôt que la méthode en ligne? Qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de terminer le processus en ligne? Que peut faire l'ARC, le cas échéant, pour vous encourager à utiliser la méthode en ligne?
  - Pourquoi avez-vous utilisé plus d'une méthode? Pouvez-vous me décrire les problèmes spécifiques que vous avez rencontrés et qui vous ont amené à changer de méthode?
  - ÉCOUTEZ ET DEMANDEZ DE FOURNIR DES DÉTAILS LIÉS AU PASSAGE DE LA MÉTHODE EN LIGNE À D'AUTRES MÉTHODES EN RAISON... de l'expulsion de la session pour une raison inconnue... de messages d'erreur... du langage et de la terminologie (par exemple, qui est le propriétaire ou qu'est-ce qu'un propriétaire).

J'aimerais passer un peu de temps à parler de la manière de s'inscrire en ligne en utilisant Inscription en direct des entreprises (IDE). J'aimerais bien sûr connaître l'expérience de ceux d'entre vous qui ont utilisé ou qui utilisent cette méthode, mais aussi les opinions de ceux qui ne l'ont pas utilisée sur la façon dont le processus est mis en place.

Commençons par ceux d'entre vous qui ont utilisé cette méthode...

- Qu'est-ce qui a fonctionné ou qui fonctionne bien?
- Quels sont les points faibles ou les problèmes que vous avez rencontrés?
- Que s'est-il passé lorsque vous avez rencontré des problèmes? Comment ces problèmes ont-ils été résolus, ou sont-ils demeurés non résolus?

LES QUESTIONS CI-DESSOUS SERONT PERSONNALISÉES SELON SI LE GROUPE A UNE EXPÉRIENCE ANTÉRIEURE AVEC IDE. CEUX QUI N'EN ONT PAS SERONT QUAND MÊME INVITÉS À DONNER LEUR OPINION SUR LE SYSTÈME EXISTANT.

Avant de commencer le processus d'inscription en ligne, l'identité de la personne utilisant la demande doit être validée en fournissant son NAS, son nom de famille, sa date de naissance et son code postal. PARTAGEZ DES CAPTURES D'ÉCRAN POUR BBU



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Agence du revenu du Canada

## Valider votre identité – numéro d'assurance sociale

\* Numéro d'assurance sociale (*obligatoire*)

Pour plus de renseignements sur la façon dont la protection de vos renseignements personnels est assurée, consultez notre [Déclaration sur la collecte des renseignements personnels](#).

Suivant

Sortir



## Valider votre identité – suite

Numéro d'assurance sociale (NAS) entré : 123 456 789.

Si ce NAS ne vous appartient pas, [retournez à la page précédente](#).

\* Nom de famille (*obligatoire*)

\* Date de naissance (*obligatoire*)

  

\* Code postal ou code ZIP (*obligatoire*) 

Pour plus de renseignements sur la façon dont la protection de vos renseignements personnels est assurée, consultez notre [Déclaration sur la collecte des renseignements personnels](#).

[Modalités et conditions d'utilisation](#)

Je confirme que j'ai lu les modalités et conditions d'utilisation de ce service et que j'accepte de les respecter.

Suivant

Sortir

- Dans quelle mesure cette première étape est-elle facile ou difficile pour vous? ÉCOUTEZ TOUTE MENTION SPONTANÉE CONCERNANT LE NAS ET DEMANDEZ DES PRÉCISIONS POUR COMPRENDRE TOUT DÉFI RENCONTRÉ POUR REPÉRER CE RENSEIGNEMENT OU L'AISANCE DE LE FOURNIR.
- Feriez-vous cela, ou seriez-vous rebuté? Aidez-moi à comprendre pourquoi.

À la fin du processus IDE, l'écran suivant s'affiche.



## Sommaire final de l'inscription auprès de l'ARC pour cette entreprise

Les informations sur cette page ne seront pas postées par l'ARC. Pour avoir une copie pour vos propres dossiers, vous devrez imprimer la page.

Voici la liste finale des transactions relevant de l'ARC effectuées durant cette session.

### NE9 créé

12345 6789

### Compte de retenues sur la paie (RP) créés

12345 6789 RP0001

### Compte de TPS/TVH (RT) créés

12345 6789 RT0001

### Compte d'organisme de bienfaisance (RR) créés

12345 6789 RR0001

### Luxury Tax account (LT) créés

12345 67890 LT0001

Précédent

Imprimer

J'ai terminé

Commencer l'inscription pour une autre entreprise

- Que feriez-vous ensuite si cet écran s'affiche?
- Était-il clair que le numéro d'entreprise vous a été fourni à la fin du processus d'inscription et que vous deviez le noter dans vos dossiers?
  - Qu'est-ce qui rend les choses claires ou pas?
  - POUR CEUX QUI ONT TROUVÉ QUE L'INFORMATION N'ÉTAIT PAS CLAIRE : Que s'est-il passé après l'inscription? Si vous n'avez pas noté votre numéro d'entreprise à la fin du processus d'inscription, comment l'avez-vous ensuite retrouvé?
- Quels changements conseilleriez-vous à l'ARC d'apporter à cet écran ou ailleurs pour indiquer plus clairement que vous devez copier votre NE avant de fermer votre session?
- Dans un monde idéal, comment aimeriez-vous recevoir une copie du NE après avoir effectué toutes les étapes nécessaires en ligne?

## 4. DONNÉES (10 MINUTES)

Nous avons passé pas mal de temps à discuter de la manière dont vous pouvez vous inscrire. J'aimerais maintenant aborder le type de renseignements ou de données qui vous est demandé dans le cadre du processus.

- Est-ce qu'il vous a été demandé de fournir des renseignements que vous avez eu de la difficulté à trouver? Pourquoi?
- Y a-t-il des renseignements qu'on vous a demandé de fournir, mais que vous ne vous sentiez pas à l'aise de fournir? Pourquoi?
- Combien de temps a-t-il fallu pour recueillir et fournir tous les renseignements? Avez-vous tout fait en une seule fois ou avez-vous dû y revenir plusieurs fois?
- Je vais passer en revue la liste des différents renseignements qui sont exigés de vous et que nous n'avons pas couverts. Pour chacun d'entre eux, dites-moi dans quelle mesure il est facile ou difficile pour vous de fournir ces renseignements et si vous hésitez à les fournir.
  - Nom et prénom des propriétaires/directeurs de l'entreprise
  - NAS des propriétaires/directeurs
  - Coordonnées des propriétaires/directeurs – téléphone
  - Adresse postale et physique de l'entreprise
  - Nom légal de l'entreprise
  - Nom commercial de l'entreprise
  - Activité commerciale

## **5. IDÉES D'AMÉLIORATION (45 MINUTES)**

Pour la dernière partie de la séance d'aujourd'hui, j'aimerais revenir sur les améliorations futures qui pourraient être apportées au processus d'inscription pour un NE ou à un compte de programme de NE.

- Plus tôt, vous m'avez fait part de bonnes idées. À la lumière de notre discussion, quelqu'un a-t-il d'autres suggestions sur la façon dont le processus pourrait être amélioré afin qu'il soit plus facile pour les entreprises?
- Dans un monde idéal, à quoi ressemblerait le processus d'inscription? **DEMANDEZ SPÉCIFIQUEMENT DE FOURNIR DES IDÉES POUR LE PROCESSUS EN LIGNE SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ DE MANIÈRE NATURELLE**
- Y a-t-il des fonctionnalités supplémentaires qui pourraient être intégrées au processus? Pourquoi ces fonctionnalités vous seraient-elles utiles?
- Y a-t-il quelque chose qui fonctionne vraiment bien en ce moment et qui devrait être conservé tel quel?

Je vais vous présenter quelques idées proposées par l'ARC pour connaître votre opinion.  
LES SUGGESTIONS SERONT PRÉSENTÉES UNE À LA FOIS.

A	L'ARC envisage de rendre les inscriptions aux comptes de programme de l'ARC disponibles uniquement sur les portails sécurisés de l'ARC (MDE, MD, RUC). Un nom d'utilisateur et un mot de passe sont requis pour vous inscrire à un programme de l'ARC (par exemple, compte de programme de TPS/TVH).
B	L'ARC envisage d'intégrer l'ajout d'un représentant lors du processus d'inscription en ligne.
C	L'ARC envisage d'intégrer l'ajout de renseignements sur le dépôt direct pendant le processus d'inscription en ligne.
D	Après qu'ils se sont inscrits et s'ils doivent ajouter un deuxième compte de programme, les utilisateurs auraient la possibilité d'ajouter d'autres comptes de programme directement dans un portail sécurisé une fois qu'ils se sont connectés. Il s'agirait d'un nouveau service au sein de MDE et RUC. P. ex. : au présent vous avez un compte TPS/TVH, mais avez besoin d'ajouter un compte de retenues sur la paie.
E	Des démonstrations vidéo sur l'inscription d'une entreprise sont disponibles pendant le processus d'inscription.
F	Possibilité de suivre la progression de votre inscription sur les portails de l'ARC (par exemple, si vous avez envoyé votre demande par courrier, vous pourriez voir quand elle a été reçue, etc.).
G	Possibilité d'une option « enregistrer une inscription ». Cela vous permettrait de quitter la demande d'inscription et d'y revenir plus tard sans avoir à recommencer tout le processus.
H	Utiliser un robot conversationnel pour poser des questions sur l'inscription pendant le processus de demande en ligne

RÉPÉTEZ LES QUESTIONS POUR TOUTES LES AMÉLIORATIONS ÉNUMÉRÉES CI-DESSUS

- **SONDAGE** : J'aimerais connaître vos premières réactions instinctives. Comment évalueriez-vous cette idée? **OPTIONS** : Pouce vers le haut, pouce vers le bas
- Aidez-moi à comprendre vos réactions.
- Pour ceux d'entre vous qui ont aimé l'idée, expliquez pourquoi.
- Et pour ceux d'entre vous qui n'ont pas aimé l'idée, expliquez pourquoi.
- En quoi cela faciliterait-il ou non le processus pour des entreprises comme la vôtre? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Cela vous encouragerait-il à utiliser davantage IDE? Pourquoi?

POSEZ LA QUESTION À TOUT LE MONDE UNE FOIS TOUTES LES IDÉES COUVERTES :

- Pour ceux qui préfèrent utiliser les méthodes hors ligne, quelles options devraient vous être offertes?
- Avez-vous d'autres idées « originales » à partager avec moi?

## **6. RÉCAPITULATION (10 MINUTES)**

- Parmi toutes les améliorations dont nous avons discuté, quelle est la meilleure ou quelles sont les deux meilleures sur lesquelles vous conseilleriez à l'ARC de se concentrer en premier?
- Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez partager avec moi au sujet de votre expérience d'inscription et que je ne vous ai pas donné l'occasion de partager?

REMERCIEZ LES PARTICIPANTS ET METTEZ FIN À LA SÉANCE

## A.2 Intermédiaires fiscaux

### INTRODUCTION

10 MINUTES

- Présentez le modérateur et Ipsos et accueillez les participants au groupe de discussion.
  - Comme nous l'avons indiqué lors du processus de recrutement, nous menons des discussions de groupe au nom de l'ARC. Pour la discussion de ce soir, nous aimerions connaître votre expérience en matière d'inscription pour un numéro d'entreprise (NE) et d'inscription à un compte de programme de NE.
  - La discussion durera environ 2 heures. N'hésitez pas à vous absenter et à revenir en cours de séance au besoin.
- Décrivez le fonctionnement d'un groupe de discussion :
  - Mon rôle en tant que modérateur est de guider la discussion et d'encourager tout le monde à participer. Un autre rôle du modérateur est de veiller à ce que la discussion ne s'écarte pas du sujet.
  - Votre rôle est de partager votre expérience et vos réactions. Nous recherchons l'opinion minoritaire ainsi que l'opinion majoritaire dans un groupe de discussion, alors n'hésitez pas si vous avez un commentaire, même si vous pensez que votre opinion peut être différente de celle des autres membres du groupe. Il se peut qu'il y en ait d'autres qui partagent votre point de vue. Les opinions de chacun sont importantes et doivent être respectées.
  - Je voudrais également souligner qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il ne s'agit pas d'un test de connaissances. Si vous avez rencontré des problèmes, nous souhaitons en savoir plus. Plus important encore, nous aimerions connaître vos idées pour savoir comment nous pouvons régler ces problèmes à l'avenir.
  - Veuillez noter que le modérateur n'est pas un employé de l'ARC. Je ne suis pas un expert en fiscalité, et il se peut que je ne puisse pas répondre à certaines de vos questions.
- Explications :
  - Enregistrement : la séance fera l'objet d'enregistrement audio et vidéo à des fins d'analyse, au cas où nous aurions besoin de comparer les discussions avec nos notes. Ces enregistrements vidéo demeurent en notre possession et ne seront diffusés à personne sans le consentement écrit de tous les participants.
  - Confidentialité : veuillez noter que tout ce que vous direz lors de ces discussions de groupe sera traité en toute confidentialité. Nous n'attribuons pas les commentaires à des personnes spécifiques. Notre rapport résume les conclusions des groupes, mais ne mentionne personne par nom. Le rapport est accessible sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

- Visualisation des clients : des observateurs regardent les séances en direct parce qu'ils souhaitent réellement connaître vos opinions.
- DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS DE SE PRÉSENTER EN UTILISANT UNIQUEMENT LEUR PRÉNOM ET :
  - Type de professionnel, emplacement, haut niveau de visibilité sur la clientèle et services offerts

## 2. ÉCHAUFFEMENT

10 MINUTES

Nous vous avons invité à la discussion d'aujourd'hui parce que vous vous inscrivez souvent pour des numéros d'entreprise ou aux comptes de programme de numéro d'entreprise tels que la TPS et la TVH pour des entreprises.

- RÉPONSE ÉCRITE : À quoi vous inscrivez-vous généralement et quel mot résume le mieux votre expérience?
- QUESTION DE SONDAGE : Dans l'ensemble, dans quelle mesure le processus est-il facile ou difficile? RÉPONSES : Très facile, plutôt facile, plutôt difficile, très difficile
  - Qu'est-ce qui le rend facile ou difficile?
- Généralement, pourquoi les entreprises se tournent-elles vers vous pour des services liés à l'inscription pour des numéros d'entreprise ou aux comptes de programme de numéro d'entreprise?
- Les entreprises sont-elles déjà conscientes qu'elles doivent s'inscrire ou est-ce quelque chose dont vous les informez?
- De façon générale, où allez-vous en premier pour commencer le processus? Pourquoi allez-vous à cet endroit?

## 2. PAGES D'INSCRIPTION SUR LE SITE CANADA.CA

10 MINUTES

- À quelle fréquence utilisez-vous les pages sur les numéros d'entreprise du site Canada.ca pour trouver des renseignements sur l'inscription pour des numéros d'entreprise?
    - SI VOUS NE LES UTILISEZ PAS SOUVENT : Pourquoi? Allez-vous ailleurs à la place?
- PARTAGEZ LE LIEN VERS LA PAGE ET DEMANDEZ AUX PARTICIPANTS DE L'EXAMINER

AFIN DE CONTRIBUER À LA DISCUSSION : [Comment s'inscrire pour un numéro d'entreprise ou aux comptes de programme de l'Agence du revenu du Canada – Canada.ca](#)

- SI VOUS LES UTILISEZ SOUVENT :
  - Quel type de renseignements consultez-vous généralement sur le site?
  - De façon générale, dans quelle mesure est-il facile ou difficile de trouver des renseignements sur la manière de s'inscrire pour un numéro d'entreprise? Qu'est-ce qui rend le processus facile ou difficile?
  - Le site Web vous fournit-il des renseignements clairs sur le processus? Qu'est-ce qui vous amène à penser ainsi? Y a-t-il des renseignements manquants?
- Avez-vous des suggestions pour améliorer les pages sur les numéros d'entreprise du site Web Canada.ca? ENCOURAGEZ LES PARTICIPANTS À SE REPORTER AU SITE AU BESOIN POUR STIMULER DES IDÉES.

### 3. CANAUX DU PROCESSUS D'INSCRIPTION

20 MINUTES

- QUESTION DE SONDAGE : Quelle méthode utilisez-vous généralement pour vous inscrire? Sélectionnez toutes celles que vous avez utilisées. OPTIONS DE RÉPONSE : courrier, téléphone, en ligne, autre méthode
- Aidez-moi à comprendre pourquoi vous choisissez généralement cette méthode. QUESTIONS DE SUIVI À UTILISER AU BESOIN :
  - Pourquoi choisissez-vous la méthode X plutôt que la méthode en ligne? Qu'est-ce qui pourrait vous convaincre de terminer le processus en ligne? Que peut faire l'ARC, s'il y a lieu, pour vous encourager à utiliser la méthode en ligne?
  - Pourquoi utilisez-vous plus d'une méthode? Pouvez-vous me décrire les problèmes spécifiques que vous rencontrez et qui vous amènent à changer de méthode?
  - ÉCOUTEZ ET DEMANDEZ DE FOURNIR DES DÉTAILS LIÉS AU PASSAGE DE LA MÉTHODE EN LIGNE À D'AUTRES MÉTHODES EN RAISON... de l'expulsion de la session pour une raison inconnue... de messages d'erreur... du langage et de la terminologie (par exemple, qui est le propriétaire ou qu'est-ce qu'un propriétaire).

J'aimerais passer un peu de temps à parler de la manière de s'inscrire en ligne en utilisant Inscription en direct des entreprises (IDE). J'aimerais bien sûr connaître l'expérience de ceux d'entre vous qui ont utilisé ou qui utilisent cette méthode, mais aussi les opinions de ceux qui ne l'ont pas utilisée sur la façon dont le processus est mis en place.

Commençons par ceux d'entre vous qui ont utilisé cette méthode...

- Qu'est-ce qui fonctionne bien?
- Quels sont les points faibles ou les problèmes que vous rencontrez?
- Que s'est-il passé lorsque vous avez rencontré des problèmes? Comment ces problèmes ont-ils été résolus, ou sont-ils demeurés non résolus?

LES QUESTIONS CI-DESSOUS SERONT PERSONNALISÉES SELON SI LE GROUPE A UNE EXPÉRIENCE ANTÉRIEURE AVEC IDE. CEUX QUI N'EN ONT PAS SERONT QUAND MÊME INVITÉS À DONNER LEUR OPINION SUR LE SYSTÈME EXISTANT.

- QUESTION DE SONDAGE : Typiquement, accédez-vous à l'inscription en direct des entreprises (IDE) par le site Web Canada.ca ou le portail Représenter un client? RÉPONSES : Par le site Web Canada.ca, Par le portail Représenter un client.
- POUR CEUX QUI POSENT LES QUESTIONS RUC : Combien d'entre vous ont fait une demande pour devenir un(e) représentant(e) autorisé(e) sur le NE que vous venez de créer? Avez-vous eu de problèmes?

Avant de commencer le processus d'inscription en ligne, l'identité de la personne utilisant la demande doit être validée.

Si vous avez accédé à la demande d'inscription en ligne par l'entremise de RUC, vous devrez confirmer votre identité en fournissant vos coordonnées.



Inscription en Direct des  
Entreprises

Confirmer l'identité de  
l'utilisateur

## Confirmer l'identité de l'utilisateur

Bienvenue à l'Inscription en direct des entreprises (IDE).

**Nom de famille :** DOE

L'ARC pourrait communiquer avec vous au sujet de l'inscription de cette entreprise.

### Téléphone - renseignements

\* **Lieu (requis)**

Sélectionner ▾

\* **Type d'appareil (requis)**

Sélectionner ▾

\* **Indicatif régional (requis)**

\* **Numéro de téléphone (requis)**

**Numéro de poste**

Pour passer d'un écran à l'autre dans cette application, utilisez les boutons de commande « Suivant », « Précédent » et les autres boutons de commande situés au bas de l'écran.

N'utilisez pas les boutons de votre navigateur ni ceux servant à rafraîchir la page ou à faire un retour en arrière, car cela vous empêchera de modifier les renseignements qui figurent sur les pages précédentes.

Suivant

- De façon générale, que se passe-t-il avant de commencer le processus au nom de vos clients?
- Rencontrez-vous des problèmes?

Si vous utilisez les pages Web de Canada.ca pour accéder à la demande d'inscription en ligne, vous devrez fournir votre NAS, votre nom de famille, votre date de naissance et votre code postal avant de procéder à l'inscription. (Vous verrez les écrans de confirmation suivants.)



## Valider votre identité – numéro d'assurance sociale

\* Numéro d'assurance sociale (*obligatoire*)

Pour plus de renseignements sur la façon dont la protection de vos renseignements personnels est assurée, consultez notre [Déclaration sur la collecte des renseignements personnels](#).

Suivant

Sortir



## Valider votre identité – suite

Numéro d'assurance sociale (NAS) entré : 123 456 789.

Si ce NAS ne vous appartient pas, [retournez à la page précédente](#).

\* Nom de famille (*obligatoire*)

\* Date de naissance (*obligatoire*)

  

\* Code postal ou code ZIP (*obligatoire*) ⓘ

Pour plus de renseignements sur la façon dont la protection de vos renseignements personnels est assurée, consultez notre [Déclaration sur la collecte des renseignements personnels](#).

[Modalités et conditions d'utilisation](#)

Je confirme que j'ai lu les modalités et conditions d'utilisation de ce service et que j'accepte de les respecter.

Suivant

Sortir

- Que pensez-vous de cette étape?
- FORMULATION VARIABLE SELON L'EXPÉRIENCE : Est-ce que vous avez/vous rencontrez des problèmes?

À la fin du processus IDE, l'écran suivant s'affiche.



Inscription en Direct des  
Entreprises

Sommaire final de  
l'inscription auprès de  
l'ARC pour cette entreprise

## Sommaire final de l'inscription auprès de l'ARC pour cette entreprise

Les informations sur cette page ne seront pas postées par l'ARC. Pour avoir une copie pour vos propres dossiers, vous devrez imprimer la page.

Voici la liste finale des transactions relevant de l'ARC effectuées durant cette session.

### NE9 créé

12345 6789

### Compte de retenues sur la paie (RP) créés

12345 6789 RP0001

### Compte de TPS/TVH (RT) créés

12345 6789 RT0001

### Compte d'organisme de bienfaisance (RR) créés

12345 6789 RR0001

### Luxury Tax account (LT) créés

12345 67890 LT0001

Précédent

Imprimer

J'ai terminé

Commencer l'inscription pour une autre entreprise

- Que feriez-vous ensuite si cet écran s'affiche?
- Était-il clair que le numéro d'entreprise vous a été fourni à la fin du processus d'inscription et que vous deviez le noter dans vos dossiers?
  - Qu'est-ce qui rend les choses claires ou pas?
  - POUR CEUX QUI ONT TROUVÉ QUE L'INFORMATION N'ÉTAIT PAS CLAIRE : Que s'est-il passé après l'inscription? Si vous n'avez pas noté votre numéro d'entreprise à la fin du processus d'inscription, comment l'avez-vous ensuite retrouvé?
- Quels changements conseilleriez-vous à l'ARC d'apporter à cet écran ou ailleurs pour indiquer plus clairement que vous devez copier votre NE avant de fermer votre session?
- Dans un monde idéal, comment aimeriez-vous recevoir une copie du NE après avoir effectué toutes les étapes nécessaires en ligne?

Nous avons passé pas mal de temps à discuter de la manière dont vous pouvez vous inscrire. J'aimerais maintenant aborder le type de renseignements ou de données qui vous est demandé dans le cadre du processus.

- De façon générale, est-il facile ou difficile de recueillir tous les renseignements requis pour l'inscription des entreprises de vos clients?
  - Qu'est-ce qui rend cela facile ou difficile?
  - Y a-t-il des types de cas ou de clients pour lesquels il est plus difficile que d'autres d'obtenir les renseignements? Pour quelle raison?
  - Comment surmontez-vous les difficultés que vous rencontrez?
  - SI NÉCESSAIRE : Quel est votre processus pour recueillir tous les renseignements nécessaires, et combien de temps cela prend-il?
- Les clients sont-ils généralement à l'aise de vous fournir tous les renseignements nécessaires, ou est-ce que cela dépend?
  - Pour quels types de renseignements ou de clients avez-vous plus de préoccupations?
  - Quelle est la source des préoccupations et comment la surmontez-vous?
- Je vais passer en revue la liste des différents renseignements qui sont exigés de vous et que nous n'avons pas couverts. Pour chacun d'entre eux, dites-moi dans quelle mesure il est facile ou difficile pour vous d'obtenir ces renseignements et si vos clients hésitent à vous les fournir.
  - Nom et prénom des propriétaires/administrateurs de l'entreprise
  - NAS des propriétaires/administrateurs
  - Coordonnées des propriétaires/administrateurs – téléphone
  - Adresse postale et physique de l'entreprise
  - Nom légal de l'entreprise
  - Nom commercial de l'entreprise
  - Activité commerciale

## 5. IDÉES D'AMÉLIORATION

45 MINUTES

Pour la dernière partie de la séance d'aujourd'hui, j'aimerais revenir sur les améliorations futures qui pourraient être apportées au processus d'inscription pour un NE ou à un compte de programme de NE.

- Plus tôt, vous m’avez fait part de bonnes idées. À la lumière de notre discussion, quelqu’un a-t-il d’autres suggestions sur la façon dont le processus pourrait être amélioré afin qu’il soit plus facile pour les intermédiaires fiscaux?
- Dans un monde idéal, à quoi ressemblerait le processus d’inscription? **DEMANDEZ SPÉCIFIQUEMENT DE FOURNIR DES IDÉES POUR LE PROCESSUS EN LIGNE SI CE N’EST PAS MENTIONNÉ DE MANIÈRE NATURELLE.**
- Y a-t-il des fonctionnalités supplémentaires qui pourraient être intégrées au processus? Pourquoi ces fonctionnalités vous seraient-elles utiles?
- Y a-t-il quelque chose qui fonctionne vraiment bien en ce moment et qui devrait être conservé tel quel?

Je vais vous présenter quelques idées proposées par l’ARC pour connaître votre opinion. **LES SUGGESTIONS SERONT PRÉSENTÉES UNE À LA FOIS.**

A	L’ARC envisage de rendre les inscriptions aux comptes de programme de l’ARC disponibles uniquement sur les portails sécurisés de l’ARC (MDE, MD, RUC). Un nom d’utilisateur et un mot de passe seraient requis pour vous inscrire à un programme de l’ARC (par exemple, compte de programme de TPS/TVH).
B	L’ARC envisage d’intégrer l’ajout d’un(e) représentant(e) lors du processus d’inscription en ligne.
C	L’ARC envisage d’intégrer l’ajout de renseignements sur le dépôt direct pendant le processus d’inscription en ligne.
D	Après qu’ils se sont inscrits et s’ils doivent ajouter un deuxième compte de programme, les utilisateurs auraient la possibilité d’ajouter d’autres comptes de programme directement dans un portail sécurisé une fois qu’ils se sont connectés. Il s’agirait d’un nouveau service au sein de MDE et RUC.
E	Des démonstrations vidéo sur l’inscription d’une entreprise sont proposées pendant le processus d’inscription.
F	Possibilité de suivre la progression de votre inscription sur les portails de l’ARC (par exemple, si vous avez envoyé votre demande par courrier, vous pourriez voir quand elle a été reçue, etc.).

G	Possibilité d'une option « enregistrer une inscription ». Cela vous permettrait de quitter la demande d'inscription et d'y revenir plus tard sans avoir à recommencer tout le processus.
H	Utiliser un robot conversationnel pour poser des questions sur l'inscription pendant le processus de demande en ligne

## RÉPÉTEZ LES QUESTIONS POUR TOUTES LES AMÉLIORATIONS ÉNUMÉRÉES CI-DESSUS

- **SONDAGE** : J'aimerais connaître vos premières réactions instinctives. Comment évalueriez-vous cette idée? **OPTIONS** : Pouce vers le haut, pouce vers le bas
- Aidez-moi à comprendre vos réactions.
- Pour ceux d'entre vous qui ont aimé l'idée, expliquez pourquoi.
- Et pour ceux d'entre vous qui n'ont pas aimé l'idée, expliquez pourquoi.
- En quoi cela faciliterait-il ou non le processus pour des intermédiaires fiscaux comme vous? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Cela vous encouragerait-il à utiliser davantage IDE? Pourquoi?

## POSEZ LA QUESTION À TOUT LE MONDE UNE FOIS TOUTES LES IDÉES COUVERTES :

- Pour ceux qui préfèrent utiliser les méthodes hors ligne, quelles options devraient vous être offertes?
- Avez-vous d'autres idées « originales » à me communiquer?

## 6. RÉCAPITULATION

**10 MINUTES**

- Parmi toutes les améliorations dont nous avons discuté, quelle est la meilleure ou quelles sont les deux meilleures sur lesquelles vous conseilleriez à l'ARC de se concentrer en premier?
- Y a-t-il autre chose que vous souhaiteriez me communiquer au sujet de votre expérience d'inscription et que je ne vous ai pas donné l'occasion de communiquer?

## REMERCIEZ LES PARTICIPANTS ET METTEZ FIN À LA SÉANCE

## Annexe B. Grille de recrutement

### B.1 Entreprises

#### PAGE DE RENVOI DU LIEN DE RECRUTEMENT DU SONDAGE

Bienvenue et merci pour votre intérêt envers cette étude de l'Agence du revenu du Canada sur le projet de modernisation de l'inscription pour un numéro d'entreprise.

[Drop-down] Please select your preferred language / Veuillez sélectionner la langue de votre choix

01 – English

02 – Français

[NEXT PAGE] Ipsos, avec le soutien de Decision Point, mène ce projet de recherche pour le compte de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Nous réunissons des propriétaires d'entreprise, ou leurs représentants, pour comprendre leur expérience liée à l'inscription d'une entreprise auprès de l'ARC. Nous organisons une série de groupes de discussions en ligne en mai et juin 2024. Les séances dureront deux heures, et nous offrons un cadeau en espèces de 250 \$ aux participants pour avoir pris le temps de partager leurs réflexions et leurs opinions.

Il ne s'agit pas d'une tentative de vendre ou de commercialiser quoi que ce soit. Votre participation à l'étude est entièrement volontaire et confidentielle, et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur votre relation avec l'ARC.

Si vous souhaitez participer à une discussion en ligne, veuillez cliquer sur **continuer** et remplir notre court sondage. Ceux qui remplissent les conditions requises pour participer seront contactés par Decision Point avec de plus amples renseignements et un calendrier.

CONTINUER

#### **Politique de confidentialité :**

Votre participation à cette étude est entièrement volontaire. L'entrevue sera enregistrée. L'enregistrement sera utilisé uniquement pour aider à la préparation du rapport et sera détruit une fois le rapport terminé. Tous les renseignements recueillis, utilisés ou divulgués seront utilisés uniquement aux fins de cette étude et gérés conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Ipsos et Decision Point Research respectent les normes les plus élevées de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et suivent les normes de confidentialité établies par le Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC), ainsi que par ESOMAR, l'association mondiale de l'industrie des données et des informations. Ipsos dispose d'une politique de confidentialité consultable à l'adresse suivante : [\(ici\)](#).

Si vous avez des questions au sujet de l'étude, veuillez écrire à Ipsos : [elio.rego@ipsos.com](mailto:elio.rego@ipsos.com)

Cette étude a été enregistrée auprès du service de vérification de recherche du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien afin que vous puissiez valider son authenticité. Si vous souhaitez en savoir plus sur les détails de cette étude, vous pouvez visiter le lien du site Web du CRIC. Si vous choisissez de vérifier l'authenticité de cette étude, vous pouvez utiliser le code de projet xxxx à titre de référence

A. Vous pouvez également vérifier qu'il s'agit d'un projet du gouvernement du Canada en vous rendant au <http://canada.ca/arc-por> et en cherchant « Modernisation de l'inscription du numéro d'entreprise ».

Anglais : <http://canada.ca/por-cra>

Français : <http://canada.ca/arc-por>

Groupe	Nom du segment	Régions cibles	Langue	Lieu	Date et heure
1	Intermédiaires fiscaux	Ontario	Anglais	En ligne	Lundi 15 juillet De 17 h 30 à 19 h 30 (HE)
2	Intermédiaires fiscaux	Ontario	Anglais	En ligne	Lundi 15 juillet De 19 h 45 à 21 h 45 (HE)
3	Intermédiaires fiscaux	Canada atlantique	Anglais	En ligne	Mardi 16 juillet De 18 h 30 à 20 h 30 (HA)
4	Intermédiaires fiscaux	Ouest canadien (Prairies et C.-B.)	Anglais	En ligne	Mardi 16 juillet De 14 h 45 à 19 h 45 (HR)
5	Intermédiaires fiscaux	Canada atlantique	Anglais	En ligne	Mercredi 17 juillet De 18 h 30 à 20 h 30 (HA)
6	Intermédiaires fiscaux	Ouest canadien (Prairies et C.-B.)	Anglais	En ligne	Mercredi 17 juillet De 17 h 45 à 19 h 45 (HR)
7	Intermédiaires fiscaux	Nord/Reste du Canada	Anglais	En ligne	Jeudi 18 juillet De 18 h 30 à 20 h 30 (HE)
8	Intermédiaires fiscaux	Québec et francophones dans les régions du Nord et du Canada atlantique (Français)	Français	En ligne	Lundi 22 juillet De 17 h 30 à 19 h 30 (HE)

Groupe	Nom du segment	Régions cibles	Langue	Lieu	Date et heure
1	Entreprise	Ontario	Anglais	En ligne	Lundi 29 juillet De 17 h 30 à 19 h 30 (HE)
2	Entreprise	Ontario	Anglais	En ligne	Lundi 29 juillet De 19 h 45 à 21 h 45 (HE)
3	Entreprise	Canada atlantique	Anglais	En ligne	Mardi 30 juillet De 18 h 30 à 20 h 30 (HA)
4	Entreprise	Ouest canadien (Prairies et C.-B.)	Anglais	En ligne	Mardi 30 juillet De 17 h 45 à 19 h 45 (HR)
5	Entreprise	Canada atlantique	Anglais	En ligne	Lundi 25 juillet De 18 h 30 à 20 h 30 (HA)
6	Entreprise	Ouest canadien (Prairies et C.-B.)	Anglais	En ligne	Lundi 25 juillet De 17 h 45 à 19 h 45 (HR)
7	Entreprise	Québec et francophones dans les régions du Nord et du Canada atlantique (Français)	Français	En ligne	Mardi 1 <sup>er</sup> août De 17 h 30 à 19 h 30 (HE)
8	Entreprise	Nord/Reste du Canada	Anglais	En ligne	Mardi 1 <sup>er</sup> août De 19 h 45 à 21 h 45 (HE)

[NEXT PAGE] Les questions suivantes nous aideront à déterminer qui est admissible à participer. Ipsos communiquera avec les personnes admissibles pour leur fournir plus d'informations.

**1. Au cours des 4 derniers mois, avez-vous participé directement à une demande de numéro d'entreprise ou d'un autre compte lié à votre entreprise (par exemple, un numéro de TPS/TVH) auprès de l'ARC?**

01 – Oui, j'ai fait une demande de numéro d'entreprise et/ou pour un autre compte d'entreprise

02 – Non, je n'ai pas fait une demande de numéro d'entreprise ou pour un autre compte d'entreprise

03 – Je ne sais pas.

**[THANK AND TERMINATE IF CODE 2 OR 3]** Merci beaucoup de votre intérêt, mais nous recherchons des entreprises/représentants ayant une expérience récente de l'inscription pour un numéro d'entreprise ou d'autres comptes liés à l'entreprise auprès de l'ARC. N'hésitez pas à

transmettre le lien à la personne qui a effectué la demande de numéro d'entreprise ou de compte lié à l'entreprise.

**2. Et à quel titre avez-vous demandé le numéro d'entreprise ou l'autre compte d'entreprise de l'ARC?**

01- J'ai fait la demande en tant que propriétaire, directeur ou autre membre du personnel de l'entreprise **TARGET A**

02 - J'ai fait la demande au nom de l'entreprise à titre professionnel (par exemple, commis comptable, comptable ou spécialiste de la paie qui travaille avec des petites entreprises).

**TARGET B**

03 - J'ai fait la demande au nom de l'entreprise à titre informel, comme membre de la famille ou ami des propriétaires de l'entreprise **TARGET A**

04 - Aucune des situations mentionnées ci-dessus ne s'applique à moi.

**[THANK AND TERMINATE IF CODE 4]** Merci beaucoup de votre intérêt, mais nous recherchons des entreprises/représentants ayant une expérience récente de l'inscription pour un numéro d'entreprise ou d'autres comptes liés à l'entreprise auprès de l'ARC. N'hésitez pas à transmettre le lien à la personne qui a effectué la demande de numéro d'entreprise ou de compte lié à l'entreprise.

**3. [ASK ONLY IF CODE 2 AT Q2] Combien de numéros d'entreprise avez-vous inscrits au nom de vos clients au cours de la dernière année?**

01 - Entre 0 à 5 inscriptions **THANK AND TERMINATE** (Merci de votre intérêt. Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à l'étude).

02 - 6 ou plus **TARGET B - CONTINUE**

**4. [IF CODE 1 OR 3 AT Q2 SHOW] Quel type d'entreprise avez-vous inscrit?**

**[IF CODE 2 AT Q2 SHOW] Quel type d'entreprises inscrivez-vous le plus souvent?**

01 - Entreprise individuelle

02 - Société de personne

03 - Société

04 - Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_ **[continue]**

**5. [IF CODE 1 OR 3 AT Q2 SHOW] Comment avez-vous inscrit le numéro d'entreprise ou autre compte d'entreprise de l'ARC?**

**[IF CODE 2 AT Q2 SHOW] Comment inscrivez-vous habituellement le numéros d'entreprises ou autre compte d'entreprises de l'ARC?**

01 - En ligne (Inscription en direct des entreprises)

02 - Papier (formulaire RC1 envoyé par la poste ou par télécopieur à l'ARC)

03 - Téléphone

04 - Autre (veuillez préciser) : **[continue]**

## 6. Dans quelle province ou dans quel territoire se situe votre entreprise?

S'il y a plus d'une succursale ou d'un emplacement, veuillez enregistrer l'emplacement du siège social.

01 - Colombie-Britannique	OUEST
02 - Alberta	OUEST
03 - Saskatchewan	OUEST
04 - Manitoba	OUEST
05 - Ontario	ONTARIO
06 - Québec	QUÉBEC
07 - Nouvelle-Écosse	ATLANTIQUE
08 - Nouveau-Brunswick	ATLANTIQUE
09 - Île du Prince-Édouard	ATLANTIQUE
10 - Terre-Neuve-et-Labrador	ATLANTIQUE
11 - Yukon	NORD
12 - Territoires du Nord-Ouest	NORD
13 - Nunavut	NORD

## 7. Dans quel type de milieu vivez-vous?

01. Zone urbaine ou en banlieue
02. Zone rurale [For Remote group]
03. Zone éloignée [For Remote group]
04. Réserve [For Remote group]

**8. Avez-vous déjà assisté à un groupe de discussion ou pris part à une entrevue sur un sujet organisé à l'avance et pour lequel vous avez reçu de l'argent pour votre participation?**

- 01. Oui
- 02. Non [Skip to Q11]
- 03. Je préfère ne pas répondre [Thank and Terminate]

**9. Quand avez-vous assisté pour la dernière fois à l'un de ces groupes de discussion ou entrevues?**

- 01. Au cours des 6 derniers mois- [Thank and Terminate]
- 02. Au cours des 7 derniers mois à un an - Continue
- 03. Il y a plus d'un an - Continue
- 04. Je préfère ne pas répondre [Thank and Terminate]

**10. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?**

- 01. Jamais - Continue
- 02. 1 à 4 fois- Continue
- 03. 5 fois ou plus- [Thank and Terminate]
- 04. Je préfère ne pas répondre [Thank and Terminate]

**11. Veuillez confirmer votre langue de préférence pour le groupe de discussion :**

- 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

**17. Les groupes de discussion seront des séances en ligne sur Internet. Les participants devront avoir accès à un ordinateur, à une connexion Internet haut débit et à une caméra Web pour participer au groupe. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?**

- 01. Oui
- 02. Non [Thank and Terminate]

[NEXT PAGE] Merci d'avoir répondu à ce sondage. Afin que nous puissions vous joindre pour organiser les discussions de groupe, veuillez nous fournir vos coordonnées ci-dessous.

[checkbox] En vous inscrivant, vous autorisez Ipsos et Decision Point Research à communiquer avec vous dans le seul but de cette étude.

[checkbox] Je comprends que remplir ce formulaire ne garantit pas ma participation et qu'Ipsos communiquera avec moi pour confirmer ma place.

Prénom :

Nom :

Organisation :

Adresse courriel :

Numéro de téléphone :

SOUMETTRE

**Copie de la page de remerciement :**

Merci de votre temps et de l'intérêt que vous portez à cette étude. Nous examinons actuellement votre soumission. Notre spécialiste du recrutement communiquera avec vous sous peu avec plus d'informations.

QUOTAS :

Region (language)	Business Audience (Target A)	Tax Intermediaries Audience (Target B)
Canada atlantique (anglais)	2 groupes virtuels	2 groupes virtuels
Québécois et francophones du Nord et du Canada atlantique (français)	1 groupe virtuel	1 groupe virtuel
Ontario (anglais)	2 groupes virtuels	2 groupes virtuels
Ouest (Prairies + C.-B.)(anglais)	2 groupes virtuels	2 groupes virtuels
Régions nordiques et éloignées dans le reste du Canada (anglais)	1 groupe virtuel	1 groupe virtuel
Total	8 groupes de discussion virtuels	8 groupes de discussion virtuels



## B2. Intermédiaires fiscaux

### INTRODUCTION

---

Bonjour, ici \_\_\_\_\_. J'appelle de la part de [nom du fournisseur], une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Tout d'abord, je tiens à vous assurer que nous n'avons rien à vendre. Nous mettons actuellement sur pied un projet d'étude sous forme de groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada, plus précisément l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Puis-je parler avec le représentant, le comptable ou le commis-comptable de votre entreprise qui s'occupe généralement de l'inscription pour obtenir un numéro d'entreprise ou à d'autres comptes de programme de l'ARC tels que la TPS/TVH et la paie?

**Une fois en ligne avec la bonne personne, demander :**

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[Si le répondant préfère continuer en anglais, passer au questionnaire de recrutement en anglais et continuer, ou dire ce qui suit, puis raccrocher et fixer un appel en anglais]** We will give you a call back to conduct this interview in English. Thank you. Goodbye.

Q1. Nous souhaitons parler à des intermédiaires fiscaux qui s'occupent, pour le compte d'entreprises clientes, des questions liées à l'impôt, à la paie ou à la TPS/TVH. Êtes-vous cette personne?

Oui.....1 **CONTINUER**

Non .....2 **REMERCIER ET DEMANDER À PARLER À LA PERSONNE APPROPRIÉE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, FIXER UN RAPPEL.**

**Q1. TEXTE À LIRE SI LA RÉPONSE EST « NON » :** Merci beaucoup de votre intérêt, mais nous recherchons des intermédiaires fiscaux ayant une expérience récente de l'inscription de numéros d'entreprise ou à d'autres comptes de programme de l'ARC. Pourriez-vous nous fournir les coordonnées des intermédiaires fiscaux de votre entreprise?

Q2. En tant qu'intermédiaire fiscal, avez-vous fait une demande de numéro d'entreprise et/ou pour un autre compte de programme (p. ex. un numéro de TPS/TVH) auprès de l'ARC au cours de la dernière année?

Oui.....1 **CONTINUER**

Non .....2 **REMERCIER ET DEMANDER À PARLER À LA PERSONNE APPROPRIÉE. SI ELLE N'EST PAS DISPONIBLE, FIXER UN RAPPEL.**

**Q2. TEXTE À LIRE SI LA RÉPONSE EST « NON » :** Merci beaucoup de votre intérêt, mais nous recherchons des intermédiaires fiscaux ayant une expérience récente de l'inscription de numéros d'entreprise ou à d'autres comptes

de programme de l'ARC. S'il y a lieu, pourriez-vous nous fournir les coordonnées d'une autre personne dans l'entreprise qui est aussi un intermédiaire fiscal et qui a procédé à la demande de numéro d'entreprise ou pour un compte lié à l'entreprise? [SI NE

Groupe	Nom du segment	Régions cibles	Langue	Lieu	Date et heure
1	Intermédiaires fiscaux	Ontario	Anglais	En ligne	Lundi 15 juillet De 17 h 30 à 19 h 30 (HE)
2	Intermédiaires fiscaux	Ontario	Anglais	En ligne	Lundi 15 juillet De 19 h 45 à 21 h 45 (HE)
3	Intermédiaires fiscaux	Canada atlantique	Anglais	En ligne	Mardi 16 juillet De 18 h 30 à 20 h 30 (HA)
4	Intermédiaires fiscaux	Ouest canadien (Prairies et C.-B.)	Anglais	En ligne	Mardi 16 juillet De 14 h 45 à 19 h 45 (HR)
5	Intermédiaires fiscaux	Canada atlantique	Anglais	En ligne	Mercredi 17 juillet De 18 h 30 à 20 h 30 (HA)
6	Intermédiaires fiscaux	Ouest canadien (Prairies et C.-B.)	Anglais	En ligne	Mercredi 17 juillet De 17 h 45 à 19 h 45 (HR)
7	Intermédiaires fiscaux	Nord/Reste du Canada	Anglais	En ligne	Jeudi 18 juillet De 18 h 30 à 20 h 30 (HE)
8	Intermédiaires fiscaux	Québec et francophones dans les régions du Nord et du Canada atlantique (Français)	Français	En ligne	Lundi 22 juillet De 17 h 30 à 19 h 30 (HE)

Q3. Quel type d'entreprises inscrivez-vous principalement?

Entreprise individuelle .....1

Société en nom collectif .....2

Société par actions .....3

Autre, veuillez préciser .....4

**INSCRIRE LA RÉPONSE, CONTINUER**

Q4. Comment procédez-vous généralement pour l'inscription des numéros d'entreprise ou à d'autres comptes de l'ARC liés à l'entreprise?

En ligne (enregistrement des entreprises en ligne).....1

Papier (formulaire RC1 envoyé par la poste ou par télécopieur à l'ARC).....2

Téléphone.....3

Autre, veuillez préciser .....4

**INSCRIRE LA RÉPONSE, CONTINUER**

Q5. Combien de numéros d'entreprise avez-vous inscrits pour le compte de vos clients au cours de la dernière année?

0 à 2.....1

**REMERCIER ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt.  
Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à l'étude.)

## CONTEXTE

---

**LIRE À TOUS LE CAS ÉCHÉANT :** « Il est possible que cet appel soit écouté ou enregistré à des fins d'assurance de la qualité et d'évaluation. »

### CLARIFICATION SUPPLÉMENTAIRE AU BESOIN :

- Pour veiller à ce que je (l'interviewer) lise correctement les questions et recueille vos réponses avec exactitude;
- Pour évaluer mon travail (d'interviewer) et mon rendement;
- Pour veiller à ce que le questionnaire soit exact/adéquat (c.-à-d. dans le cadre de l'évaluation de la programmation et de la méthodologie ITAO – nous posons les bonnes questions pour répondre aux besoins de nos clients en matière de recherche –, une sorte de test préalable).
- Si l'appel est enregistré, la bande audio est uniquement destinée à être écoutée par l'interviewer immédiatement après l'entretien à des fins d'évaluation du rendement, ou elle pourrait être utilisée par le gestionnaire de projet/client pour évaluer le questionnaire s'il n'était pas disponible au moment de l'entretien – toutes les bandes audio sont détruites après l'évaluation.
- Pour vérifier qu'il s'agit d'un projet légitime du gouvernement du Canada, vous pouvez effectuer une recherche en ligne à l'aide des termes « modernisation de l'inscription du numéro d'entreprise » ou visiter le site [www.canada.ca/por-cra](http://www.canada.ca/por-cra) (en français : [www.canada.ca/arc-por](http://www.canada.ca/arc-por)).
- SI LA PERSONNE LE DEMANDE : Les renseignements personnels que vous fournissez à l'Agence du revenu du Canada sont régis conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Outre garantir la protection de vos renseignements, cette loi vous donne le droit de demander l'accès à vos renseignements personnels et la correction de ceux-ci. Vous avez également le droit de déposer une plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée si vous estimez que vos renseignements personnels ont été traités de manière inappropriée.
- Les renseignements recueillis dans le cadre de l'étude sont assujettis aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, aux lois du gouvernement du Canada et aux dispositions des lois provinciales pertinentes sur la protection des renseignements personnels.
- Si vous avez des questions sur l'étude, n'hésitez pas à communiquer avec Ipsos à l'adresse [elio.rego@ipsos.com](mailto:elio.rego@ipsos.com).

Ipsos mène ce projet de recherche pour le compte de l'ARC. Nous réunissons des propriétaires d'entreprise, ou leurs représentants, pour comprendre les expériences liées à l'inscription d'une entreprise auprès de l'ARC. Aussi, nous organisons une série de groupes de discussion qui se tiendront en ligne en juin 2024.

Votre participation à ce projet de recherche est entièrement volontaire et confidentielle, et votre décision d'y participer ou non n'aura aucune incidence sur les relations d'affaires que vous pourriez avoir avec l'ARC. Nous désirons simplement connaître votre opinion et en aucun cas nous ne tenterons de vous vendre quoi que ce soit ni de vous faire changer d'opinion. Il s'agit d'un groupe de discussion en ligne de type « table ronde » qui sera dirigé par un professionnel des études de marché. Tous vos commentaires demeureront confidentiels et seront regroupés

avec ceux des autres participants de façon à garantir l’anonymat des gens, conformément aux lois sur la protection de la vie privée.

Environ six à huit personnes prendront part à chacun des groupes de discussion, et elles auront toutes été recrutées au hasard comme vous. La séance de discussion ne durera pas plus de deux heures et se déroulera en soirée. Les participants recevront une somme de 300 \$ en guise de remerciement pour le temps consacré à la rencontre. Mais avant de vous inviter à y prendre part, je dois vous poser quelques questions qui nous permettront de recruter les personnes que nous recherchons pour cette étude. Puis-je vous poser quelques questions supplémentaires? Cela prendra environ cinq minutes.

- Oui.....1 **CONTINUER**  
Non.....2 **LIRE LE TEXTE CI-DESSOUS**

**TEXTE :** Nous ne pouvons malheureusement pas continuer l’entretien si vous ne répondez pas à ces questions, car elles nous permettent de vérifier que vous répondez aux critères d’admissibilité. Accepteriez-vous de répondre aux questions?

**SI LA PERSONNE ACCEPTE DE RÉPONDRE AUX QUESTIONS, CONTINUER**  
**SI NON, REMERCIER ET CONCLURE** (D’accord. Merci et bonne journée.)

#### **ADMISSIBILITÉ À L’ÉTUDE**

---

Q6. Est-ce que vous-même ou un membre de votre foyer travaillez dans l’un ou l’autre des domaines suivants ou en êtes retraité : **[LIRE LA LISTE]**

	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
Une firme d’études de marché	<b>1</b>	<b>2</b>
Un magazine ou un quotidien	<b>1</b>	<b>2</b>
Une station de radio ou de télévision	<b>1</b>	<b>2</b>
Une entreprise de relations publiques	<b>1</b>	<b>2</b>
Le gouvernement, fédéral ou provincial	<b>1</b>	<b>2</b>
Une agence de publicité ou de conception graphique	<b>1</b>	<b>2</b>

**[SI « OUI » À L’UN OU L’AUTRE, REMERCIER ET CONCLURE]** (Merci de votre intérêt. Malheureusement, vous n’êtes pas admissible à l’étude.)

Q7. Dans quelle province ou quel territoire l'entreprise est-elle située? **[NE PAS LIRE LA LISTE]**

**Si l'entreprise compte plus d'une succursale ou d'un emplacement, demander où se trouve le siège social et l'inscrire.**

<b>Ouest</b>	Colombie-Britannique	1
	Alberta	2
	Saskatchewan	3
	Manitoba	4
<b>Ontario</b>	Ontario	5
<b>Québec</b>	Québec	6
<b>Atlantique</b>	Nouveau-Brunswick	7
	Nouvelle-Écosse	8
	Île-du-Prince-Édouard	9
	Terre-Neuve-et-Labrador	10
<b>Région du Nord</b>	Yukon	11
	Territoires du Nord-Ouest	12
	Nunavut	13

#### VOIR LE TABLEAU DES QUOTAS POUR LA RÉPARTITION DES GROUPES

Q8. Dans quel type de milieu vivez-vous?

- Milieu urbain .....1
- Milieu rural .....2
- Région éloignée .....3
- Réserve .....4

**Codes 2 à 4 : Groupe vivant en région éloignée**

#### VOIR LE TABLEAU DES QUOTAS POUR LA RÉPARTITION DES GROUPES

Q9. À titre de représentant autorisé de vos entreprises clientes, auxquels des comptes de programme de l'ARC suivants les avez-vous inscrites? **[LIRE LA LISTE]**

TPS/TVH (compte de programme RT) :

- Oui.....1
- Non .....2

Paie (compte de programme RP) :

- Oui.....1
- Non.....2

Déclaration de renseignements (compte de programme RZ) :

- Oui.....1

Non.....2

Organismes de bienfaisance (compte de programme RR) :

Oui.....1

Non.....2

Taxe de luxe (compte de programme LT) :

Oui.....1

Non.....2

Taxe sur les logements sous-utilisés (compte de programme RU) :

Oui.....1

Non.....2

**INSCRIRE/COCHER TOUT CE QUI S'APPLIQUE. RECRUTER UN MÉLANGE DE PERSONNES.**

Les groupes de discussion se dérouleront en ligne sur Internet. Les participants auront besoin d'un ordinateur équipé d'un microphone et de haut-parleurs, d'une connexion Internet haute vitesse et d'une webcam.

Q10. Avez-vous accès à un ordinateur portable ou à un ordinateur de bureau avec connexion Internet haute vitesse pour participer à ce groupe de discussion?

Oui, un ordinateur portable ou de bureau 1

Non..... 2 **REMERCIER ET CONCLURE**

Q11. Pour participer à la séance, vous devrez utiliser une webcam, et votre ordinateur doit être équipé d'un microphone et de haut-parleurs. L'ordinateur que vous utiliserez est-il équipé d'une webcam, d'un microphone et de haut-parleurs?

Oui..... 1

Non..... 2 **REMERCIER ET CONCLURE**

Q12. Vous devrez vous trouver dans un endroit calme et exempt de distractions pendant toute la durée de la séance en ligne. Seriez-vous en mesure de participer à la séance à partir d'un tel endroit?

Oui..... 1

Non..... 2 **REMERCIER ET CONCLURE**

**TEXTE À LIRE SI REMERCIER ET CONCLURE AUX Q10 À Q12 : Compte tenu de vos réponses, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car vous ne répondez pas aux exigences techniques. Merci de l'intérêt que vous avez manifesté pour cette étude.**

Q13. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion? Un groupe de discussion rassemble quelques personnes qui sont appelées à donner leur opinion sur un sujet donné.

- Oui.....1 **POSER LES Q14A ET Q14B**  
Non.....2 **PASSER À LA SECTION PRÉFÉRENCES/APTITUDES**  
NSP/NRP .....9 **REMERCIER ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt.  
Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à l'étude.)

Q14A. À combien de rencontres de ce type avez-vous assisté au cours des cinq dernières années?

- **SI 5 OU PLUS OU NE VEUT PAS LE DIRE/NE LE SAIT PAS, REMERCIER  
ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt. Malheureusement, vous n'êtes pas  
admissible à l'étude.)  
**AUTREMENT, CONTINUER**

Q14B. À quand remonte la dernière fois que vous avez participé à l'un de ces groupes de discussion ou à l'une de ces rencontres?

- **SI AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS OU NE VEUT PAS LE DIRE/NE LE SAIT PAS  
REMERCIER ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt. Malheureusement,  
vous n'êtes pas admissible à l'étude.)  
**AUTREMENT, CONTINUER**

## **PRÉFÉRENCES/APTITUDES**

---

Q15. Veuillez indiquer la langue que vous préférez pour le groupe de discussion :

- Anglais.....1  
Français .....2

Q16. Veuillez indiquer votre fuseau horaire :

- Heure avancée du Pacifique ...1  
Heure avancée des Rocheuses 2  
Heure avancée du Centre .....3  
Heure avancée de l'Est .....4  
Fuseau horaire de l'Atlantique.5  
Heure normale de Terre-Neuve 6

Q17. Pendant la rencontre, les participants sont parfois appelés à lire du texte, à regarder des images ou à écrire des choses. Y a-t-il une raison particulière qui pourrait vous empêcher de participer?

- Oui.....1 **REMERCIER ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt.  
Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à l'étude.)  
Non .....2 **CONTINUER**

NSP (ne pas lire).....3 **REMERCIER ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt.  
Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à l'étude.)

**CONCLURE SI LA PERSONNE DONNE UNE RAISON QUELCONQUE DE NE PAS POUVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT, PAR EXEMPLE UN PROBLÈME VISUEL OU AUDITIF OU UN PROBLÈME DE LANGAGE ORAL OU ÉCRIT OU LES DEUX.**

**CONCLURE AUSSI SI VOUS ÊTES PRÉOCCUPÉ PAR LA CAPACITÉ DE LA PERSONNE À S'EXPRIMER CLAIREMENT DANS LA LANGUE QUI SERA UTILISÉE PENDANT LA SÉANCE [ANGLAIS/FRANÇAIS].**

### **QUESTIONS SUR LA CONFIDENTIALITÉ**

---

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur la confidentialité, vos renseignements personnels et le processus de recherche. Nous aurons besoin de votre consentement sur quelques points pour pouvoir mener notre étude. À mesure que je vous pose ces questions, n'hésitez pas à me demander de clarifier toutes celles qui ne sont pas claires.

P1. Tout d'abord, nous fournirons aux animateurs de la plateforme de discussion en ligne et au modérateur de la séance une liste de noms et de profils de personnes (réponses au questionnaire de recrutement) afin qu'ils puissent vous autoriser à participer au groupe. Ces renseignements ne seront pas communiqués au ministère du gouvernement du Canada à l'origine de cette étude. Nous autorisez-vous à le faire? Je tiens à vous assurer que ces renseignements seront tenus strictement confidentiels.

Oui.....1 **PASSER À LA P2**  
Non.....2 **PASSER À LA P1a**

P1a. Nous devons fournir aux animateurs de la plateforme de discussion en ligne qui héberge la séance et au modérateur les noms et les antécédents des personnes qui participent au groupe de discussion, car seules les personnes invitées ont accès à la séance, et les animateurs et le modérateur doivent avoir ces renseignements à des fins de vérification. Je tiens à vous assurer que ces renseignements seront tenus strictement confidentiels. À la lumière de cette explication, me donnez-vous l'autorisation de fournir votre nom et votre profil aux animateurs et au modérateur?

Oui.....1 **PASSER À LA P2**  
Non.....2 **REMERCIER ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt.  
Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à l'étude.)

P2. La séance sera enregistrée et filmée aux fins de l'étude. Les enregistrements seront utilisés par le professionnel des études de marché chargé de rédiger un rapport sur les résultats de l'étude. Acceptez-vous d'être enregistré et filmé uniquement aux fins de l'étude?

Oui.....1 **PASSER À LA P3**  
Non.....2 **PASSER À LA P2a**

P2a. Nous devons enregistrer la séance, car le chercheur en a besoin pour rédiger un rapport dans le cadre de l'étude. À la lumière de cette explication, me donnez-vous l'autorisation de vous enregistrer et de vous filmer?

- Oui.....1 **PASSER À LA P3**  
Non.....2 **REMERCIER ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt.  
Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à l'étude.)

P3. Il est possible que des employés du gouvernement du Canada assistent aux séances à distance par l'entremise du site Web sécurisé à titre d'observateurs. Ils ne prendront pas part à la discussion de quelque façon que ce soit, et ils n'auront pas accès à votre nom ni à celui de l'entreprise. Êtes-vous d'accord pour que des employés du gouvernement du Canada assistent à la séance?

- Oui.....1 **REMERCIER ET PASSER À LA SECTION INVITATION**  
Non.....2 **PASSER À LA P3a**

P3a. La procédure qualitative standard consiste à inviter des clients, dans ce cas des employés du gouvernement du Canada, à assister aux séances à titre d'observateurs. Ils seront là simplement pour écouter ce que vous avez à dire, mais ils pourront prendre des notes et discuter avec le modérateur à l'occasion pour savoir s'il y a d'autres questions à poser au groupe. Êtes-vous d'accord pour que des employés du gouvernement du Canada assistent à la séance?

- Oui.....1 **REMERCIER ET PASSER À LA SECTION INVITATION**  
Non.....2 **REMERCIER ET CONCLURE** (Merci de votre intérêt.  
Malheureusement, vous n'êtes pas admissible à l'étude.)

## **INVITATION**

---

Pourriez-vous confirmer l'adresse courriel à laquelle Ipsos peut vous envoyer les directives détaillées pour vous connecter à la plateforme?

**Inscrire l'adresse courriel (et vérifier) :** \_\_\_\_\_

Nous vous ferons parvenir les directives par courriel au moins un jour avant la rencontre. La discussion de groupe durera un maximum de deux heures. Veuillez vous connecter à l'heure pour ne pas retarder la séance. Si vous arrivez en retard, nous ne serons pas en mesure de vous inclure dans la discussion ni de vous verser le montant d'argent prévu.

Comme mentionné, nous serons heureux de remettre à tous les participants un montant de **300 \$**, par virement électronique ou par chèque, selon la préférence de chacun. Il faut compter environ trois jours ouvrables pour recevoir le montant d'argent par virement électronique et environ deux à trois semaines après votre participation pour le recevoir par chèque.

Préférez-vous recevoir le montant d'argent par virement électronique ou par chèque?

Virement électronique .....1  
Chèque.....2

**SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR LE MONTANT PAR VIREMENT ÉLECTRONIQUE :**

Pourriez-vous confirmer l'adresse courriel à laquelle vous souhaitez que le virement électronique soit envoyé après le groupe de discussion?

Adresse courriel : \_\_\_\_\_

Et veuillez confirmer l'orthographe de votre nom : \_\_\_\_\_

Le mot de passe pour le virement électronique vous sera communiqué par courriel après le groupe de discussion.

**SI LA PERSONNE PRÉFÈRE RECEVOIR LE MONTANT PAR CHÈQUE :**

Pouvez-vous me donner l'adresse à laquelle vous souhaitez que le chèque soit posté après le groupe de discussion?

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_

Province : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Et veuillez confirmer l'orthographe de votre nom : \_\_\_\_\_

Comme il s'agit de très petits groupes et que l'absence d'une seule personne peut nuire à la réussite globale de la rencontre, je vous demanderais de faire tout votre possible pour y participer, une fois que vous avez décidé de le faire. Si vous n'êtes pas en mesure de prendre part à l'étude, veuillez appeler \_\_\_\_\_ (à frais virés) au \_\_\_\_\_ le plus tôt possible afin que nous puissions trouver une personne pour vous remplacer. Veuillez ne pas essayer d'en trouver une vous-même. Nous communiquerons avec vous la veille de la rencontre pour confirmer votre présence.

Pour que nous puissions communiquer avec vous pour vous rappeler la tenue du groupe de discussion ou en cas de changement, pouvez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées? **[LIRE LES RENSEIGNEMENTS QUE NOUS DÉTENONS ET APPORTER TOUT CHANGEMENT AU BESOIN]**

Prénom \_\_\_\_\_

Nom de famille \_\_\_\_\_

Adresse courriel \_\_\_\_\_

Entreprise \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone de jour \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone de soir \_\_\_\_\_

**Si la personne refuse de donner son prénom, son nom de famille ou son numéro de téléphone, veuillez lui assurer que ces renseignements seront tenus strictement confidentiels conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et qu'ils seront utilisés strictement pour communiquer avec elle afin de confirmer sa présence et de l'informer de tout changement au groupe de discussion. Si elle refuse toujours, **REMERCIER ET CONCLURE** (Compte tenu de votre réponse, nous ne sommes pas en mesure de vous inviter à participer à ce groupe de discussion en ligne, car nous avons besoin de ces renseignements pour continuer. Merci de l'intérêt que vous avez manifesté pour cette étude.)**