



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

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

Rapport sommaire

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.

This report is also available in English.

Canada

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

Rapport sommaire

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 communiquer avec l'Agence du revenu du Canada par courriel à l'adresse cra-arc.media@cra-arc.gc.ca, ou par la poste à l'adresse suivante :

101, promenade du Colonel-By

Ottawa ON K1A 0K2

CANADA

Numéro de catalogue : Rv4-206/2024-1F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-73683-9

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

Numéro de catalogue : Rv4-206/2024-1E-PDF (rapport sommaire, en anglais)

ISBN : 978-0-660-73681-5

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^{er} 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