

Sondage de 2005 auprès des demandeurs de la RS&DE

Document d'information

À l'automne 2005, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a mené un sondage sur le Web auprès des sociétés et des particuliers canadiens ayant demandé des encouragements fiscaux à la recherche scientifique et au développement expérimental (RS&DE) entre le 1^{er} janvier 2002 et le 31 décembre 2004.

Cette mesure visait à obtenir la rétroaction des demandeurs et de leurs représentants quant à la façon dont l'ARC administre le programme de la RS&DE. L'objectif était d'optimiser la prestation du service en relevant les éléments qui fonctionnent bien et en cernant ceux qui ont besoin d'être renforcés ou améliorés, en vue d'assurer le meilleur service possible à toutes les entreprises qui font de la R-D au Canada.

L'ARC a chargé Phase 5, une firme indépendante spécialisée en études de marché, de recueillir les réponses du sondage et d'en faire l'évaluation pour déterminer si le programme fonctionne bien. Ce sondage a eu lieu au cours des mois de septembre et octobre 2005.

En voici les principales constatations positives :

- La plupart des répondants étaient satisfaits des services suivants offerts dans le cadre du programme de la RS&DE : le service de chargé de compte (85 %), le service aux nouveaux demandeurs (84 %) et le service d'examen préliminaire des projets (80 %).
- Les conseillers en recherche et technologie étaient généralement considérés comme étant professionnels (83 %), justes (78 %) et bien informés (73 %).
- Les examinateurs financiers étaient généralement considérés comme étant professionnels (87 %), justes (83 %) et bien informés (82 %).
- La majorité des répondants (82 %) se sont dits satisfaits du résultat de l'examen de leur dernière demande.
- La majorité des répondants (79 %) ont convenu que l'ARC avait traité leurs demandes de façon uniforme d'une année à l'autre.
- La plupart des répondants (88 %) ont indiqué qu'ils prévoyaient demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir.
- Dans l'ensemble, les répondants (71 %) ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'administration du programme.

Les principales leçons tirées sont les suivantes :

- Les répondants étaient moins satisfaits du délai de traitement de leur demande. Ainsi, 60 % des répondants étaient satisfaits, 23 % avaient une opinion neutre et 17 % étaient insatisfaits.
- 48 % des répondants se sont dits d'accord que les publications sur la RS&DE étaient utiles.
- 40 % des répondants ont affirmé que le formulaire de demande T661 était facile à comprendre, alors que 46 % l'ont jugé facile à remplir.

Le sondage confirme que le programme de la RS&DE doit continuer à mettre l'accent sur la clarification et l'harmonisation de ses formulaires et publications, et à améliorer les délais de traitement.