



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

**AGENCE DU REVENU DU CANADA  
PROGRAMME  
D'ENCOURAGEMENTS FISCAUX  
DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE ET DU  
DÉVELOPPEMENT  
EXPÉRIMENTAL  
SONDAGE SUR LA SATISFACTION  
DES DEMANDEURS  
RAPPORT FINAL  
LE 10 MAI 2006**

## Table des matières

---

|   |    |
|---|----|
| Table des matières.....   | 2  |
| 1.0 Sommaire.....   | 3  |
| 2.0 Introduction.....   | 7  |
| 2.1 Contexte.....   | 7  |
| 2.2 Objectifs de la recherche.....  | 8  |
| 3.0 Méthodologie.....   | 9  |
| 3.1 Conception du questionnaire.....  | 9  |
| 3.2 Collecte de données.....  | 9  |
| 3.3 Analyse des données.....  | 10 |
| 3.4 Représentation du sondage.....  | 10 |
| 3.5 Sondages remplis et marges d'erreur.....  | 10 |
| 4.0 Profil des répondants.....  | 11 |
| 5.0 Résultats détaillés.....  | 17 |
| 5.1 Satisfaction globale à l'égard de la RS&DE.....                                       | 17 |
| 5.2 Résultats du programme de la RS&DE.....   | 22 |
| 5.3 Services de la RS&DE.....   | 24 |
| 5.4 Première demande.....   | 27 |
| 5.5 Préparation des demandes.....   | 29 |
| 5.6 Examen des demandes sur place.....  | 35 |
| 5.7 Résultats de la demande.....  | 45 |
| 5.8 Résolution des préoccupations.....  | 48 |
| 5.9 Intention de la société de demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir..... | 52 |
| 6.0 Sommaire des résultats clés.....  | 54 |

## 1.0 Sommaire

---

### Points saillants des résultats clés

#### *Satisfaction globale à l'égard du programme de la RS&DE*

Dans l'ensemble, la majorité des répondants au sondage (71 %) se sont dits satisfaits de l'administration du programme de recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE) de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Les répondants satisfaits avaient tendance à indiquer qu'ils obtenaient de bons services à la clientèle, que le programme appuyait leur entreprise et permettait à celle-ci de prendre de l'expansion, ou encore que ses lignes directrices étaient claires. Les répondants au sondage qui n'étaient pas satisfaits de l'administration du programme ont indiqué que la durée du traitement des demandes était trop longue, que le processus n'était pas raisonnable ou que les lignes directrices du programme portaient à confusion ou n'étaient pas claires.

La majorité des répondants ont convenu que l'ARC avait traité leurs demandes de manière uniforme d'une année à l'autre (79 %) et se sont dits satisfaits du temps nécessaire à l'ARC pour traiter celles-ci (60 %).

#### *Résultats du programme de la RS&DE*

Un bon 80 % des répondants ont affirmé que le programme de la RS&DE leur permet de conserver les projets de recherche et de développement actuels au Canada, tandis qu'environ le même pourcentage étaient d'avis que le programme leur permet d'en entreprendre de nouveaux. Environ 70 % des répondants ont indiqué que la RS&DE leur a permis de conserver des employés ou d'embaucher de nouveaux.

Les répondants ont indiqué que le programme de la RS&DE est efficace pour inciter les sociétés à demeurer au Canada (73 %) et à entreprendre davantage de travaux en RS&DE au Canada (82 %). Ils ont également indiqué que le programme de la RS&DE a une incidence positive sur les liquidités et la rentabilité de leur entreprise.

#### *Services de la RS&DE*

Même si 61 % des personnes interrogées connaissaient l'existence des séances d'information publiques et des séminaires destinés à l'industrie, seulement la moitié de tous les répondants étaient au courant du service d'examen préliminaire des projets (EPP) et du service aux nouveaux demandeurs, et seulement 32 % savaient qu'il existait un service de chargé de compte.

L'utilisation des quatre services du programme de la RS&DE étudiés dans le sondage (séances d'information publiques et séminaires destinés à l'industrie, service aux nouveaux demandeurs, service d'EPP et service de chargé de compte) était faible. Parmi les personnes qui connaissaient chacun des services, l'utilisation variait entre 41 % pour les séances d'information et 18 % pour le service aux nouveaux demandeurs. Les utilisateurs étaient satisfaits des trois services de la RS&DE offerts aux demandeurs sur une base individuelle : le service de chargé de compte (85 %), le service d'EPP (80 %) et le service aux nouveaux demandeurs (84 %). Les séances d'information publiques et les séminaires destinés à l'industrie ont obtenu une note légèrement inférieure, soit un taux de 77 % de répondants satisfaits.

### *Première demande*

Environ le tiers des répondants (34 %) ont indiqué qu'ils avaient présenté une demande de crédit d'impôt relatif à la RS&DE pour la première fois depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002. Dans la plupart des cas, ces sociétés ou ces particuliers ont commencé à présenter de telles demandes parce qu'ils venaient tout juste d'apprendre l'existence du programme de la RS&DE ou qu'ils avaient entrepris un nouveau projet.

### *Préparation des demandes*

Les répondants ont indiqué qu'il était plus facile de comprendre le processus ou les règles d'établissement d'une demande que de remplir les formulaires. Les notes liées à la facilité d'établissement d'une demande allaient d'un maximum de 58 % pour « Déterminer les dépenses qui sont admissibles » à un minimum de 40 % pour « Remplir le formulaire T661 ».

Au chapitre des ressources disponibles pour appuyer les demandeurs dans l'établissement de leur demande, les répondants se sont dits très satisfaits des employés de la RS&DE. Cette satisfaction visait particulièrement les connaissances des employés (70 % d'accord), ainsi que leur habileté à répondre aux questions (69 %) et à fournir les renseignements voulus en temps opportun (64 %). Par ailleurs, les répondants étaient moins satisfaits du site Web de la RS&DE (42 %), des publications (48 %), des procédures (42 %) et des autres documents (37 %).

### *Examen des demandes sur place*

Environ les deux tiers des répondants (65 %) ont indiqué que le conseiller en recherche et technologie connaissait le secteur d'activité lié à la demande de l'entreprise. Les conseillers étaient généralement considérés comme professionnels (83 % satisfaits), justes (78 % d'accord) et bien informés (73 % d'accord). Les répondants se sont dits un peu moins satisfaits de la volonté des conseillers en recherche et en technologie d'en faire un peu plus pour eux (58 % d'accord).

La majorité des répondants (80 %) ont indiqué que l'examineur financier était au courant des questions financières liées à la demande de l'entreprise. Les examinateurs financiers étaient généralement considérés comme professionnels (87 % satisfaits), justes (83 % d'accord) et bien informés (82 % d'accord). Les répondants se sont dits moins satisfaits de la volonté des examinateurs financiers d'en faire un peu plus pour eux (66 % d'accord).

### *Résultats de la demande*

La grande majorité des répondants (82 %) se sont dits satisfaits du résultat de l'examen de leur dernière demande. La majorité des répondants (69 %) ont indiqué que l'ARC leur avait accordé plus des trois quarts de leur demande.

### *Résolution des préoccupations*

Seulement 17 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient des préoccupations concernant l'examen de leur dernière demande relative à la RS&DE. Près de la moitié de ceux-ci (43 %) se sont dits insatisfaits de la résolution de leurs préoccupations, principalement en raison de la longueur du processus.

### *Intention de la société de demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir*

La plupart des répondants (88 %) ont indiqué qu'ils prévoyaient demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir. En fait, seulement 4 % des répondants ont signalé qu'ils cesseraient de demander de tels crédits, tandis qu'un autre 8 % d'entre eux indiquaient qu'ils étaient incertains. Les répondants qui ont signalé qu'ils prévoyaient cesser de demander des crédits d'impôt pour la RS&DE (soit un total de 53 répondants) avaient tendance à indiquer qu'ils avaient pris une telle décision pour les raisons suivantes : l'entreprise n'exerçait plus d'activités de R&D; le processus exigeait trop de temps; le coût de la demande excédait les avantages reçus; le processus était trop compliqué; ils devaient minimiser les dépenses relatives à la R&D ou ils déplaçaient leurs activités de R&D vers l'extérieur du Canada.

### **Contexte**

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a chargé Phase 5 de mener un sondage pour mesurer la satisfaction à l'égard du Programme d'encouragements fiscaux de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE). Bien que l'objet du questionnaire soit demeuré le même que celui d'un sondage semblable commandé en 2002, plusieurs caractéristiques de la méthodologie ont été actualisées. Pour cette raison, il ne serait pas rigoureux sur le plan statistique de tenter de comparer les résultats de 2002 et ceux de 2005 et, par conséquent, aucun de ces derniers ne sera mentionné dans ce rapport.

Les principaux objectifs de la recherche comprennent les suivants :

- mesurer la satisfaction globale des particuliers et des entreprises (et de leurs représentants) qui demandent des crédits d'impôt relatifs à la RS&DE;
- déterminer la satisfaction à l'égard de services en particulier et de l'administration du programme;
- évaluer le rendement par rapport à des facteurs de satisfaction choisis concernant des services en particulier.

Le programme de la RS&DE utilisera les résultats de ce sondage comme points de référence, de sorte que les prochains sondages permettront de mesurer le progrès réalisé ainsi que les niveaux observables de satisfaction.

### **Méthodologie**

L'ARC a conçu le sondage en étroite consultation avec les chercheurs principaux de Phase 5. Le questionnaire final comprenait 48 questions de contenu et questions démographiques.

La population de l'étude était composée d'entreprises et de particuliers qui avaient présenté une demande de crédits d'impôt pour la RS&DE depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002. L'ARC a envoyé par la poste des invitations, qui contenaient un lien pour accéder au sondage en ligne dans le site Web de Phase 5 et un mot de passe unique, à un échantillon aléatoire de 13 411 sociétés et demandeurs particuliers.

Le sondage a été mené entre le 6 septembre et le 31 octobre 2005. Au total, 1 426 réponses ont été reçues, ce qui représente un taux de réponse global de 11 %.

Les résultats des questions applicables à l'échantillon total sont précis à 2,5 % près, 19 fois sur 20.

### **Profil des répondants au sondage**

Un échantillon de demandeurs au titre de la RS&DE et de leurs représentants de partout au Canada ont répondu au sondage. Parmi les répondants :

- la vaste majorité (91 %) étaient des demandeurs, alors que 9 % étaient des représentants;
- la majorité (64 %) ont participé aux composantes financières et scientifiques de la demande relative à la RS&DE;
- environ les trois quarts (74 %) travaillaient pour des sociétés privées sous contrôle canadien (SPCC);
- la majorité étaient associés soit aux logiciels ou à la technologie de l'information (29 %), soit au secteur de la fabrication (28 %);
- la plupart (78 %) étaient associés à des entreprises comptant moins de 50 employés;
- la majorité (78 %) étaient associés à des entreprises dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à dix millions de dollars.

## 2.0 Introduction

---

Ce rapport fait état des résultats d'une évaluation du Programme d'encouragements fiscaux de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE), effectuée pour l'Agence du revenu du Canada (ARC). Le sondage sert à établir un niveau de référence en ce qui concerne la connaissance et l'utilisation du programme de la RS&DE ainsi que la satisfaction envers son administration parmi les entreprises canadiennes et les particuliers qui ont présenté une demande au cours des trois dernières années. Les prochaines études permettront ainsi de comparer les niveaux de connaissance, d'utilisation et de satisfaction observés avec les données de référence de 2005, de manière à ce que des changements puissent faire l'objet d'un suivi au fil des ans.

### 2.1 Contexte

#### 2.1.1. Renseignements généraux sur le programme de la RS&DE

Le programme de la RS&DE est un programme fédéral d'encouragements fiscaux qui a été lancé dans les années 1980 pour encourager les entreprises canadiennes de toutes les tailles et de tous les secteurs à mener des activités de recherche et de développement au Canada afin de découvrir ou d'améliorer des produits ou des procédés de haute technologie. Dans le cadre de ce programme, les entreprises admissibles obtiennent un remboursement d'impôt, une réduction de leur impôt à payer, ou les deux. Il existe aussi dans plusieurs territoires et provinces des programmes complémentaires, dont certains sont administrés par l'ARC.

Le programme d'encouragements fiscaux de la RS&DE a pour objectif d'offrir, en temps utile et de manière uniforme et prévisible, des crédits d'impôt à toutes les entreprises et à tous les particuliers admissibles qui effectuent de la RS&DE; il encourage aussi les participants à la R&D à évaluer leurs demandes en conformité avec les lois fiscales, les politiques et les procédures en observant volontairement les dispositions sur la RS&DE contenues dans la *Loi de l'impôt sur le revenu* (LIR).

Le programme de la RS&DE est un élément majeur de la stratégie du gouvernement fédéral visant à améliorer la compétitivité, en raison du lien étroit qui existe entre les investissements en science et en technologie et la croissance économique. Actuellement, ce programme est la plus importante source de fonds fédéraux pour la R&D industrielle au Canada et l'un des programmes de soutien fiscal à la RS&DE les plus généreux du monde industriel. Chaque année, le programme rejoint quelque 11 000 demandeurs, auxquels sont versés près de 1,8 milliard de dollars en crédits d'impôt.

Le programme de la RS&DE est coordonné par les bureaux des services fiscaux (BSF) de Halifax, Québec, Montréal, Laval, Ottawa, Toronto, Mississauga, Hamilton, Calgary et Vancouver.

## 2.1.2. Renseignements généraux sur le sondage sur la RS&DE

Entre juillet et novembre 2002 a été réalisée une étude à multiples facettes comportant un sondage sur le Web et des entrevues personnelles en profondeur ou des études de cas. Le sondage Web a recueilli la rétroaction de 306 demandeurs, tandis que des entrevues en profondeur ont été effectuées auprès de 27 demandeurs.

Au printemps 2005, l'ARC a chargé Phase 5 de mettre à jour et de tenir un sondage sur la RS&DE. Bien que l'objet du questionnaire soit demeuré le même – à savoir l'évaluation de la satisfaction à l'égard du programme de la RS&DE – plusieurs caractéristiques de la méthodologie ont été nettement actualisées. Les principaux changements entre les sondages de 2002 et de 2005 sont illustrés dans le tableau ci-dessous.

| <b>Tableau 1</b>   |  |   |
|--|--|---|
| <b>Changements apportés à la méthodologie entre 2002 et 2005</b> |  |   |
|  | <b>Sondage de 2002</b>   | <b>Sondage de 2005</b>  |
| <b>Méthode de recrutement</b>                                    | 815 demandeurs ont été invités par téléphone à y participer.           | 13 411 demandeurs ont été invités par lettre à y participer.    |
| <b>Accessibilité</b>   | Ouvert seulement aux demandeurs invités.                               | Tous les demandeurs et leurs représentants ont pu y participer. |
| <b>Demandeurs exclus</b>   | Les personnes qui ont présenté une opposition ou interjeté appel.      | Personne n'a été exclu.   |
| <b>Représentation statistique</b>                                | 306 répondants au sondage en ligne, 27 répondants à une étude de cas.  | 1 426 répondants au sondage en ligne.                           |
| <b>Conception du sondage</b>                                     | Les questions du sondage Web et les études de cas étaient différentes. | Une série de questions normalisées pour tous les répondants.    |

Ces changements ont été apportés afin d'améliorer l'étendue de la population visée par l'étude en vue d'améliorer tant la représentativité des participants choisis que la fiabilité des résultats finaux.

En raison des changements importants apportés à la méthodologie, il ne serait pas rigoureux sur le plan statistique de tenter de comparer les résultats de 2002 et ceux de 2005 et, par conséquent, aucun de ces derniers ne sera mentionné dans ce rapport. Toutefois, les résultats du sondage de 2005 seront utilisés comme points de référence du programme de la RS&DE afin que des études ultérieures permettent de suivre les changements.

## 2.2. Objectifs de la recherche

Les principaux objectifs de cette recherche comprennent les suivants :

- mesurer la satisfaction globale des particuliers et des entreprises (et de leurs représentants) qui demandent des crédits d'impôt relatifs à la RS&DE;
- déterminer la satisfaction à l'égard de services en particulier et de l'administration du programme;
- évaluer le rendement par rapport à des facteurs de satisfaction éventuels concernant des services en particuliers.



## 3.0 Méthodologie

### 3.1. Conception du questionnaire

L'ARC, en étroite consultation avec les chercheurs principaux de Phase 5, a conçu le sondage de 2005. La phase de conception comprenait des ateliers avec des membres du secteur privé du Comité de partenariat de la RS&DE.

Le questionnaire final comprenait 48 questions de contenu et questions démographiques. Pour de nombreuses questions, on demandait aux répondants d'utiliser une échelle de un à cinq, où « un » représentait la réponse la plus défavorable (p. ex. très insatisfait, pas du tout d'accord) et « cinq » la réponse la plus favorable (p. ex. très satisfait, tout à fait d'accord).

### 3.2. Collecte de données

La population de l'étude était composée d'entreprises et de particuliers qui avaient présenté une demande de crédits d'impôt pour la RS&DE depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002. L'ARC a choisi un échantillon aléatoire de 13 411 sociétés et demandeurs particuliers à inclure dans l'étude à l'aide d'un plan d'échantillonnage élaboré par l'équipe de Phase 5.

En septembre 2005, l'ARC a envoyé par la poste aux demandeurs, pour qu'ils remplissent le sondage, des invitations contenant un lien pour accéder au sondage en ligne dans le site Web de Phase 5 et un mot de passe unique.

Le sondage a été mené entre le 6 septembre et le 31 octobre 2005. Au total, 1 426 réponses ont été reçues, ce qui représente un taux de réponse global de 11 % des 13 411 invités à l'origine. Ce taux est légèrement inférieur à celui des autres sondages en ligne comparables qui ont été tenus par Phase 5 pour la clientèle gouvernementale.

Les répondants devaient avoir répondu à toutes les questions pertinentes pour faire partie de l'échantillon final. La durée médiane pour répondre au questionnaire était de 13 minutes.

| <b>Tableau 2</b>                                     |               |
|--|---------------|
| <b>Répartition des invités à répondre au sondage</b> |               |
|  | <b>Nombre</b> |
| Entreprises  | 13 015        |
| Particuliers   | 396           |
| <b>Nombre total de demandeurs invités</b>            | <b>13 411</b> |

| <b>Tableau 3</b>                  |               |
|-----------------------------------|---------------|
| <b>Taux de réponse du sondage</b> |               |
|                                   | <b>Nombre</b> |
| Nombre d'invitations postées      | 13 411        |
| Sondages remplis                  | 1 426         |
| <b>Taux de réponse</b>            | <b>11 %</b>   |

Un peu plus des trois quarts (76 %) des répondants ont répondu au sondage en anglais, tandis que les autres, soit 24 %, ont répondu en français.

### 3.3. Analyse des données

Les questions du sondage ont été analysées en fonction des questions démographiques et des questions liées à l'établissement de profils suivantes :

- le type de demandeur (demandeur ou représentant);
- le chiffre d'affaires annuel déclaré par le demandeur.

**Remarque :** À moins d'avis contraire, les résultats sont indiqués selon le niveau agrégé. Les résultats statistiquement significatifs pour les sous-groupes sont indiqués tout au long du rapport.

### 3.4. Représentation du sondage

Les résultats du sondage sont fondés sur un échantillon de toutes les entreprises et de tous les particuliers qui ont fait la demande d'un crédit d'impôt pour la RS&DE depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002. Les entreprises et les particuliers qui ont indiqué que leur dernière demande a été produite avant le 1<sup>er</sup> janvier 2002 ont été exclus de l'échantillon du sondage final.

À l'étape de l'analyse, les données du sondage final ont été pondérées afin de refléter la population des demandeurs.

### 3.5. Sondages remplis et marges d'erreur

Tout comme pour les autres méthodologies de recherche, la participation aux sondages en ligne repose sur le libre choix. Cela peut avoir influé sur les réponses dans une certaine mesure (par exemple, les entreprises ou les particuliers qui étaient particulièrement satisfaits ou insatisfaits du programme de la RS&DE peuvent avoir été plus enclins à répondre au sondage). Il est probable que ce biais dans les réponses n'est pas supérieur à ceux des autres méthodes de collecte de données, et les résultats globaux du sondage peuvent être considérés comme précis à 2,5 % près, 19 fois sur 20. Les marges d'erreur associées aux résultats présentés par des sous-ensembles (p. ex. demandeurs par rapport à leurs représentants) sont légèrement supérieures à celles des résultats globaux du sondage, puisque ces chiffres sont fondés sur des échantillons plus petits.

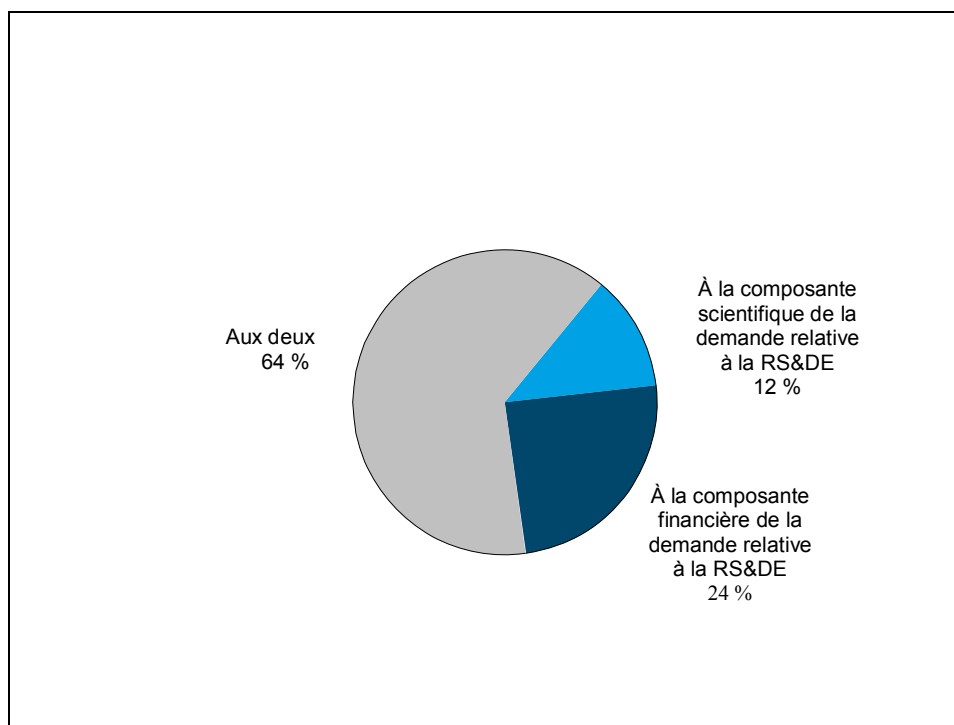
## 4.0 Profil des répondants

Un échantillon de demandeurs au titre de la RS&DE et de leurs représentants (n=1 426) partout au Canada ont répondu au sondage, y compris des entreprises et des particuliers. Les tableaux suivants présentent certaines caractéristiques de ces répondants.

Tous les répondants au sondage avaient présenté une demande depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002. La vaste majorité (91 %) étaient des demandeurs, tandis que 9 % étaient des représentants.

La majorité des répondants (64 %) ont participé aux composantes financière et scientifique de la demande relative à la RS&DE, tandis que 24 % d'entre eux n'ont pris part qu'à la composante financière, et 12 %, qu'à la composante scientifique.

**Tableau 4**  
**Participation à la demande de la RS&DE**

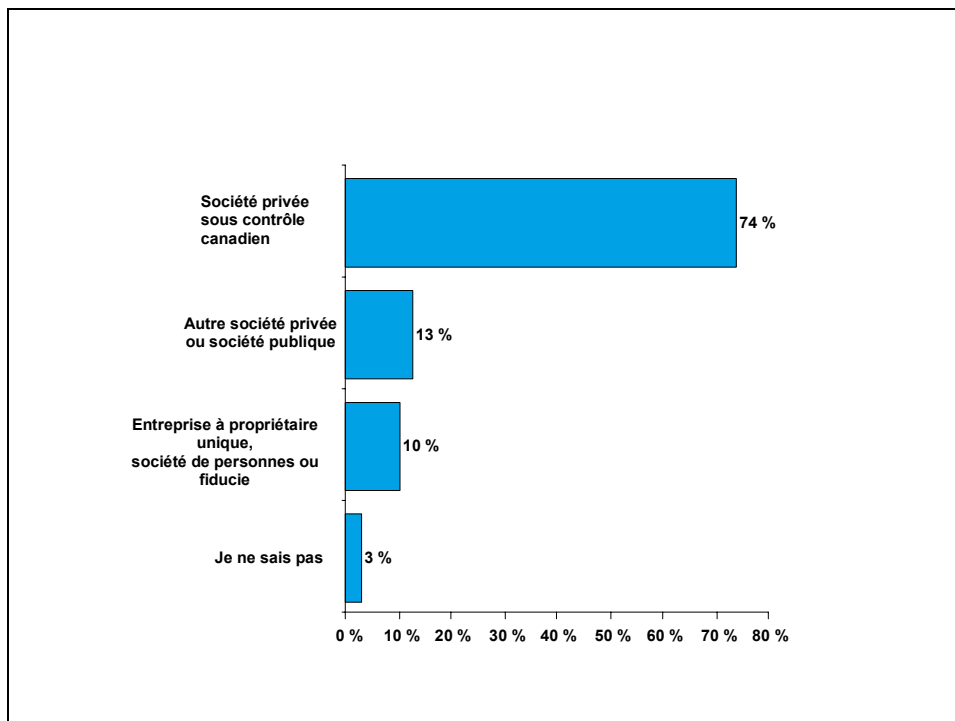


Question 2 : Veuillez indiquer si vous participez :  
Base : Tous les répondants (n=1 426)

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à dix millions de dollars étaient plus susceptibles de ne participer qu'à la composante financière de la demande (42 %), alors qu'il était plus probable que les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à dix millions de dollars prennent part aux deux composantes (68 %).

Les répondants au sondage travaillaient dans la plupart des cas pour une société privée sous contrôle canadien (SPCC).

**Tableau 5**  
**Catégorie d'entreprise**



Question 24 : À laquelle des catégories suivantes votre société appartient-elle?  
Base : Tous les répondants (n=1 426)

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 50 millions de dollars ont répondu plus souvent qu'ils travaillaient pour une SPCC (78 % comparativement à 28 % pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur) ou bien une entreprise à propriétaire unique, une société de personnes ou une fiducie (11 % comparativement à 2 %). Cependant, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars travaillaient dans la plupart des cas pour d'autres sociétés privées ou publiques (68 % comparativement à 9 % pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur).

La plupart des demandeurs en matière de RS&DE avaient leur siège social et effectuaient leurs travaux de RS&DE en Ontario. De nombreux autres demandeurs étaient installés ou menaient leurs travaux de RS&DE au Québec, en Colombie-Britannique et en Alberta.

| <b>Province ou territoire</b> | <b>Siège social</b> | <b>Plus récents travaux en RS&amp;DE</b> |
|-------------------------------|---------------------|--|
| Ontario                       | 43 %                | 46 %                                     |
| Québec                        | 23 %                | 25 %                                     |
| Colombie-Britannique          | 15 %                | 17 %                                     |
| Alberta                       | 9 %                 | 11 %                                     |
| Nouvelle-Écosse               | 2 %                 | 3 %                                      |
| Manitoba                      | 2 %                 | 3 %                                      |
| Nouveau-Brunswick             | 2 %                 | 3 %                                      |
| Saskatchewan                  | 1 %                 | 2 %                                      |
| Terre-Neuve-et-Labrador       | 1 %                 | 1 %                                      |
| Île-du-Prince-Édouard         | <1 %                | <1 %                                     |
| Territoires du Nord-Ouest     | 0 %                 | <1 %                                     |
| Yukon                         | <1 %                | 0 %                                      |
| Nunavut                       | 0 %                 | 0 %                                      |

Q41 : Dans quelle province ou quel territoire est situé le siège social canadien de votre société?

Q42 : En ce qui concerne la dernière demande relative à la RS&DE de votre société, dans quelle(s) province(s) ou quel(s) territoire(s) votre société ou client a-t-il effectué ses travaux en RS&DE? (Choisissez les réponses qui s'appliquent.)

Base : Tous les répondants (n=1 426)

La majorité des répondants étaient associés soit aux logiciels ou à la technologie de l'information (29 %), soit au secteur de la fabrication (28 %).

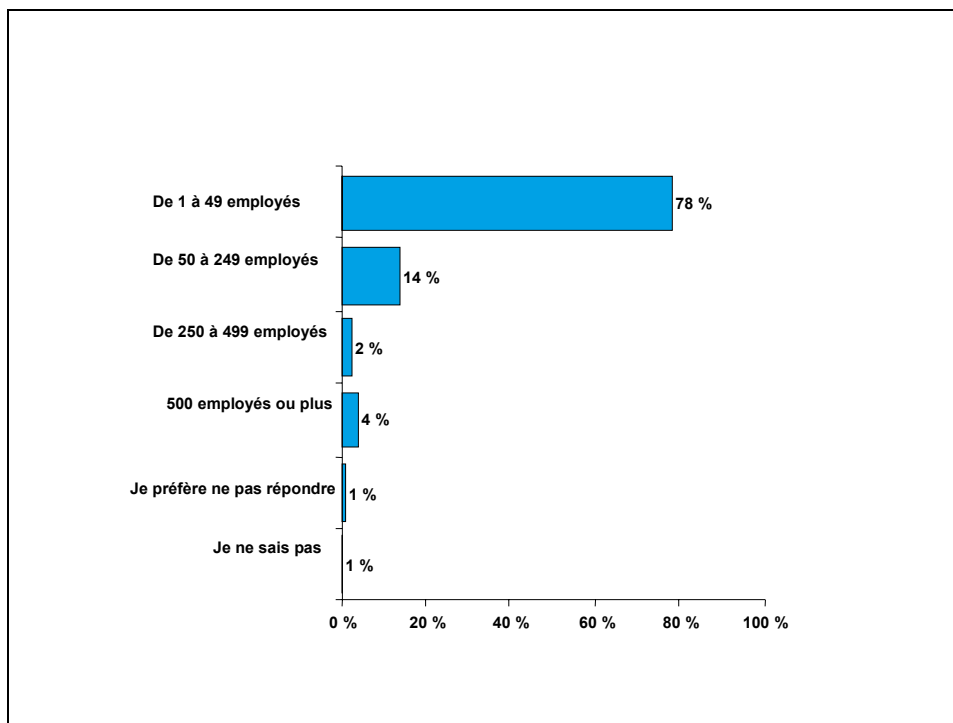
| <b>Secteur industriel</b>             | <b>% des répondants</b> |
|---------------------------------------|-------------------------|
| Logiciel ou TI                        | 29                      |
| Fabrication                           | 28                      |
| Matériel informatique ou électronique | 10                      |
| Équipement et outillage               | 9                       |
| Agriculture                           | 8                       |
| Environnement                         | 7                       |
| Biotechnologie                        | 6                       |
| Industrie pétrolière et gazière       | 5                       |
| Automobile                            | 4                       |
| Plastiques et matériaux               | 4                       |
| Industrie aérospatiale                | 3                       |
| Produits chimiques                    | 3                       |
| Aliments et des boissons              | 3                       |
| Services                              | 3                       |
| Transports                            | 3                       |
| Produits pharmaceutiques              | 2                       |
| Foresterie                            | 2                       |
| Exploitation minière                  | 2                       |
| Pêcheries et aquaculture              | 2                       |
| Industrie médicale et de la santé     | 2                       |
| Pâtes et papiers                      | 1                       |
| Télécommunications                    | 1                       |
| Financier                             | 1                       |
| Textiles                              | 1                       |
| Autre                                 | 5                       |

Q44 : *Lesquels des secteurs industriels ci-dessous sont le plus près des activités de votre société en ce qui concerne la dernière demande relative à la RS&DE? (Choisissez les réponses qui s'appliquent.)*

Base : *Tous les répondants (n=1 426)*

La plupart des répondants étaient associés à des entreprises comptant moins de 50 employés.

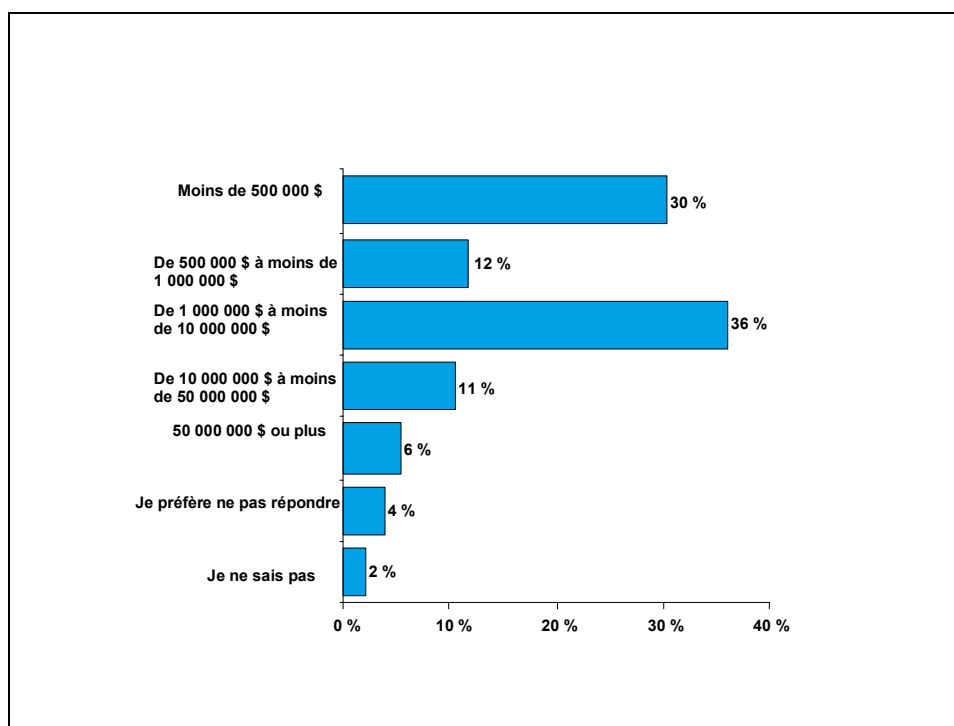
**Tableau 8**  
**Nombre d'employés au Canada**



Question 45 : Au cours de son dernier exercice, combien d'employés votre société comptait-elle au Canada?  
Base : Tous les répondants (n=1 426)

La majorité des répondants (78 %) étaient associés à des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à dix millions de dollars, dont 36 % ayant un chiffre d'affaires qui se situe entre un et dix millions de dollars.

**Tableau 9**  
**Chiffre d'affaires annuel total au Canada**



Question 46 : Quel était le chiffre d'affaires total de votre société au Canada pour son dernier exercice?  
Base : Tous les répondants (n=1 426)

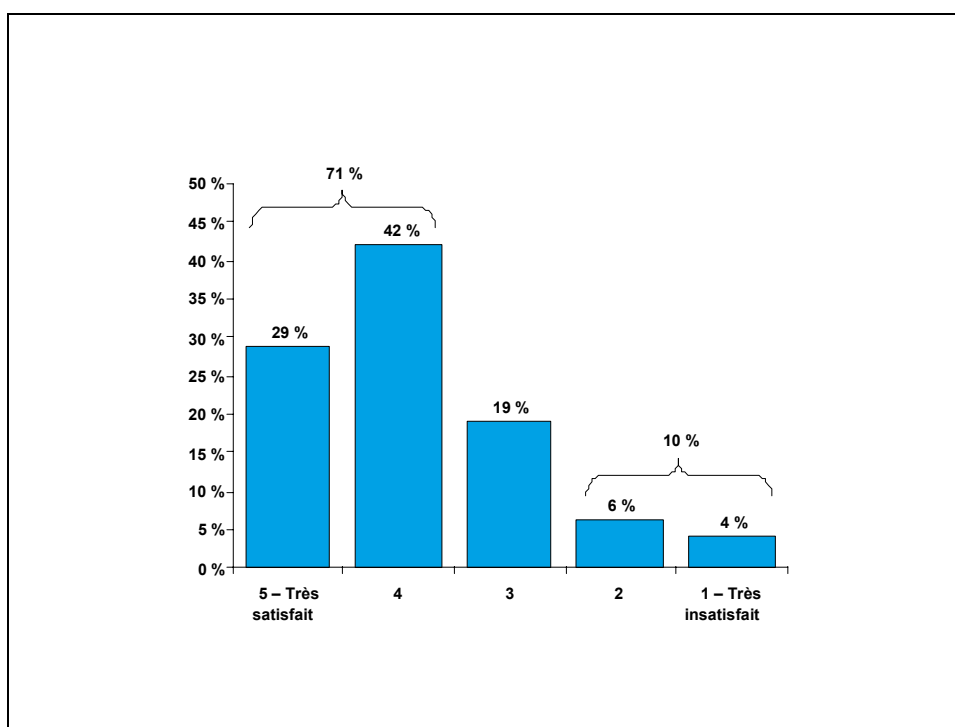


## 5.0 Résultats détaillés

### 5.1. Satisfaction globale à l'égard de la RS&DE

Dans l'ensemble, la majorité des répondants au sondage étaient satisfaits de l'administration du programme de la RS&DE de l'ARC. Parmi ceux-ci, 71 % ont attribué une note de quatre ou cinq sur l'échelle de satisfaction. Seulement 10 % des répondants se sont dits insatisfaits de l'administration de l'Agence (en donnant une note de un ou de deux sur cinq).

**Tableau 10**  
**Satisfaction à l'égard de l'administration du programme de la RS&DE de l'ARC**



*Question 35 : Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait ou insatisfait en ce qui concerne l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC?*

*Base : Tous les répondants (n=1 426)*

Le pourcentage accordé de la demande correspondait fortement à la satisfaction à l'égard de l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC. Un bon 80 % des répondants qui ont reçu plus de 75 % du montant demandé ont affirmé qu'ils étaient satisfaits de l'administration de l'ARC, alors que seulement 25 % de ceux qui ont reçu 25 % ou moins du montant demandé ont répondu dans le même sens.

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé se sont dits plus satisfaits de l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC que ceux des entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé. Un bon 73 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 50 millions de dollars se sont dits satisfaits, comparativement à 51 % de ceux des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions de dollars.

Les répondants qui étaient satisfaits de l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC avaient tendance à indiquer qu'ils obtenaient un bon service à la clientèle, que le programme appuyait leur entreprise et permettait à celle-ci de prendre de l'expansion, ou que ses lignes directrices étaient claires.

|   | <b>Nombre de répondants</b> |
|---|-----------------------------|
| Bon service à la clientèle                          | 72                          |
| Soutient l'entreprise et permet la croissance       | 51                          |
| Lignes directrices claires                          | 36                          |
| Processus rapide                                    | 29                          |
| Satisfait du programme                              | 21                          |
| Résultat favorable                                  | 20                          |
| Satisfait du conseiller en recherche et technologie | 16                          |
| Résultats uniformes                                 | 14                          |
| Satisfait de l'examineur financier                  | 10                          |

Q36 : *Veillez expliquer :*

Base : *Les répondants qui étaient satisfaits (4 ou 5 sur 5) de l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=301)*

Les répondants au sondage qui n'étaient pas satisfaits de l'administration du programme ont indiqué que la durée du traitement des demandes était trop longue, que le processus n'était pas raisonnable ou que les lignes directrices du programme portaient à confusion ou n'étaient pas claires.

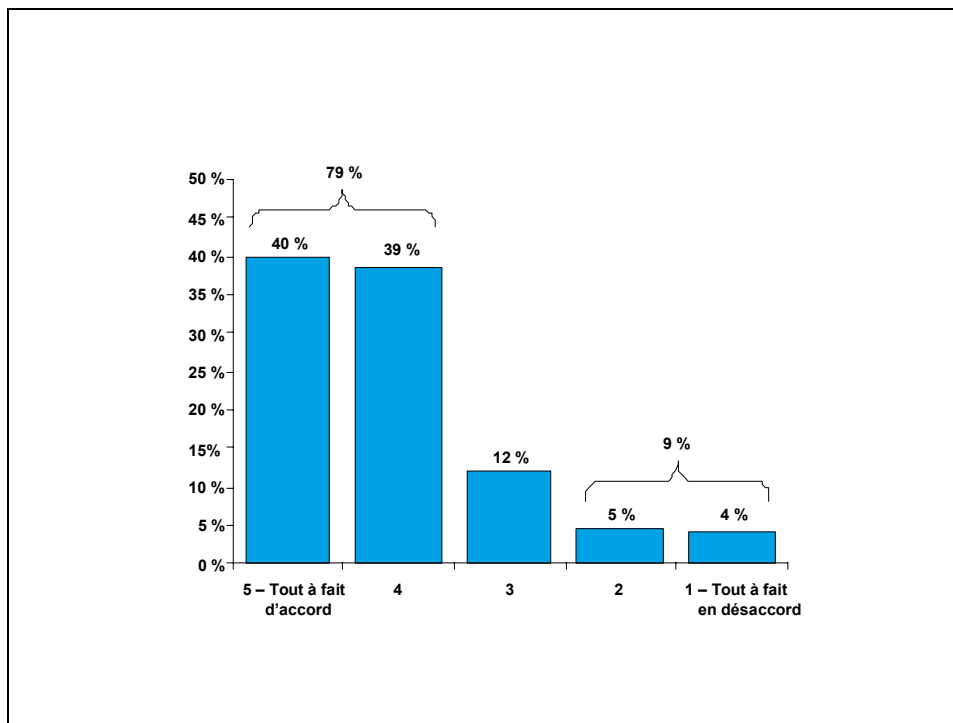
| <b>Tableau 12</b>  |                             |
|--|-----------------------------|
| <b>Motifs de l'insatisfaction à l'égard de l'administration du programme de la RS&amp;DE par l'ARC</b> |                             |
|  | <b>Nombre de répondants</b> |
| Processus très long  | 27                          |
| Processus n'est pas raisonnable  | 12                          |
| Lignes directrices ne sont pas claires et portent à confusion  | 10                          |
| N'est pas satisfait du conseiller en recherche et technologie  | 9                           |
| N'est pas à la hauteur du résultat monétaire   | 9                           |
| Communications, lignes directrices ou traitement des demandes non uniformes                            | 7                           |
| Mauvais service à la clientèle   | 6                           |
| N'est pas satisfait de l'examineur financier   | 6                           |
| Résultat défavorable   | 6                           |
| Bureaucratie et/ou paperasserie  | 6                           |
| Traitement inéquitable   | 5                           |
| Mauvaise communication   | 4                           |

Q36 : Veuillez expliquer :

Base : Les répondants qui n'étaient pas satisfaits (de 1 à 2 sur 5) de l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=104)

Les répondants étaient satisfaits de l'uniformité du traitement des demandes. Près de 80 % des répondants ont donné une note de quatre ou de cinq sur l'échelle de satisfaction.

**Tableau 13**  
**Satisfaction à l'égard de l'uniformité du traitement des demandes**



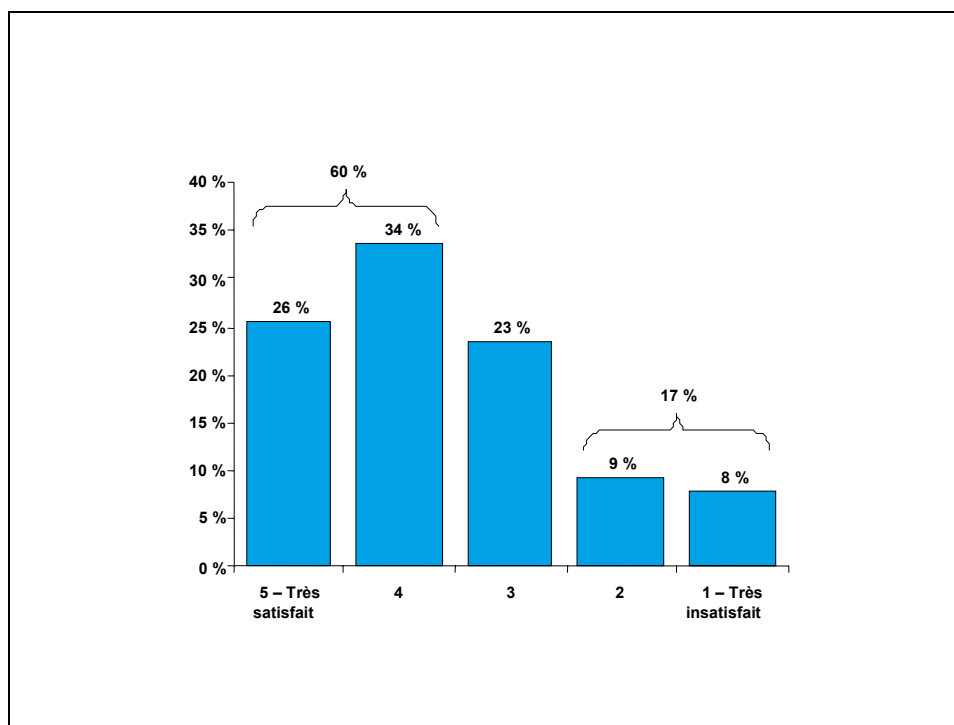
*Question 34 : Êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que l'ARC a traité les demandes de votre société de façon uniforme au fil des années?*

*Base : Répondants qui ont présenté au moins leur deuxième demande relative à la RS&DE depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=1 235)*

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé étaient plus satisfaits de l'uniformité du traitement des demandes que ceux des sociétés ayant un chiffre d'affaires supérieur. Un bon 81 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 50 millions de dollars ont convenu que leur demande avait été traitée de manière uniforme d'année en année, comparativement à 64 % des sociétés ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars.

Les répondants étaient moins satisfaits du temps nécessaire à l'ARC pour traiter leurs demandes. Soixante pour cent des répondants ont attribué une note de quatre ou de cinq sur l'échelle de satisfaction, tandis que près du quart (23 %) ont donné une note neutre.

**Tableau 14**  
**Satisfaction à l'égard du temps pour traiter une demande**



*Question 33 : Dans l'ensemble, dans quelle mesure étiez-vous satisfait ou insatisfait du temps que l'ARC a pris pour traiter la dernière demande relative à la RS&DE de votre société qui a subi un examen?*

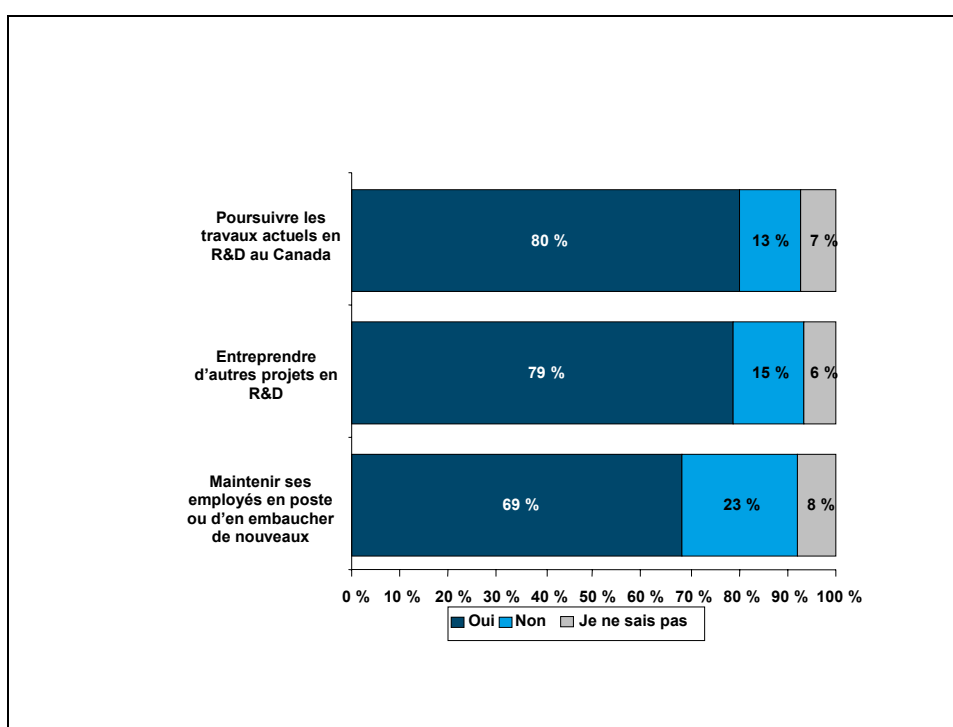
*Base : Répondants qui ont présenté une demande relative à la RS&DE depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=1 352)*

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé étaient plus satisfaits du temps nécessaire pour traiter leurs demandes que ceux des sociétés ayant un chiffre d'affaires plus élevé. Sur dix répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 50 millions de dollars, six (61 %) se sont dits satisfaits du temps de traitement, comparativement à 46 % pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars.

## 5.2. Résultats du programme de la RS&DE

Les réponses laissent entendre que les crédits d'impôt pour la RS&DE ont une incidence positive sur la majorité des entreprises et des particuliers qui participent au programme. Un bon 80 % des répondants ont affirmé que le programme de la RS&DE leur permet de conserver les projets de recherche et de développement actuels au Canada, alors qu'environ le même pourcentage de personnes interrogées étaient d'avis que le programme leur permet d'en entreprendre de nouveaux. Environ 70 % des répondants indiquent que la RS&DE leur a permis de conserver des employés ou d'en embaucher de nouveaux.

**Tableau 15**  
**Répercussions du programme de RS&DE**

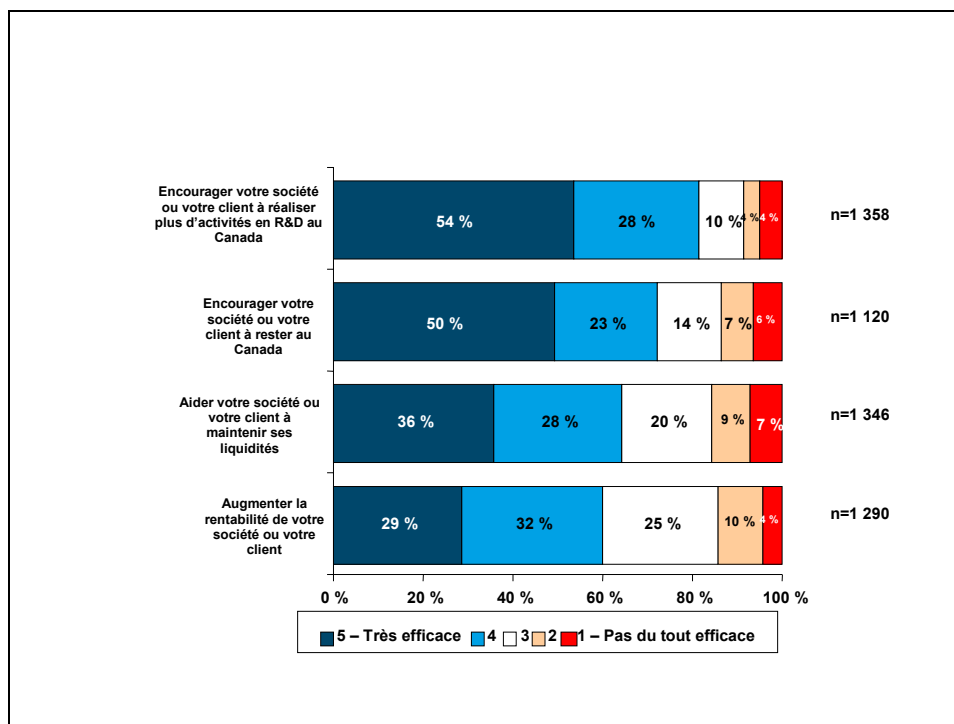


Question 37 : Votre participation au programme de la RS&DE a-t-elle permis à votre société de :  
Base : Tous les répondants (n=1 426)

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 50 millions de dollars étaient plus susceptibles d'indiquer que le programme de la RS&DE leur avait permis de conserver les travaux existants au Canada (82 % comparativement à 60 % pour les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars), d'entreprendre de nouveaux projets en R&D (80 % comparativement à 63 %) ainsi que de conserver des employés et d'en embaucher de nouveaux (72 % comparativement à 43 %).

Selon les répondants, le programme de la RS&DE est des plus efficaces pour ce qui est d'inciter les entreprises et les particuliers à effectuer davantage de travaux en RS&DE au Canada et à y demeurer. Le programme de la RS&DE a également une incidence positive sur les liquidités et la rentabilité des entreprises, bien que cette incidence puisse ne pas être aussi immédiate ou aussi directe.

**Tableau 16**  
**Efficacité du programme de RS&DE**



*Question 40 : Dans quelle mesure le programme de la RS&DE est-il efficace ou pas du tout efficace en ce qui concerne les points suivants? :*

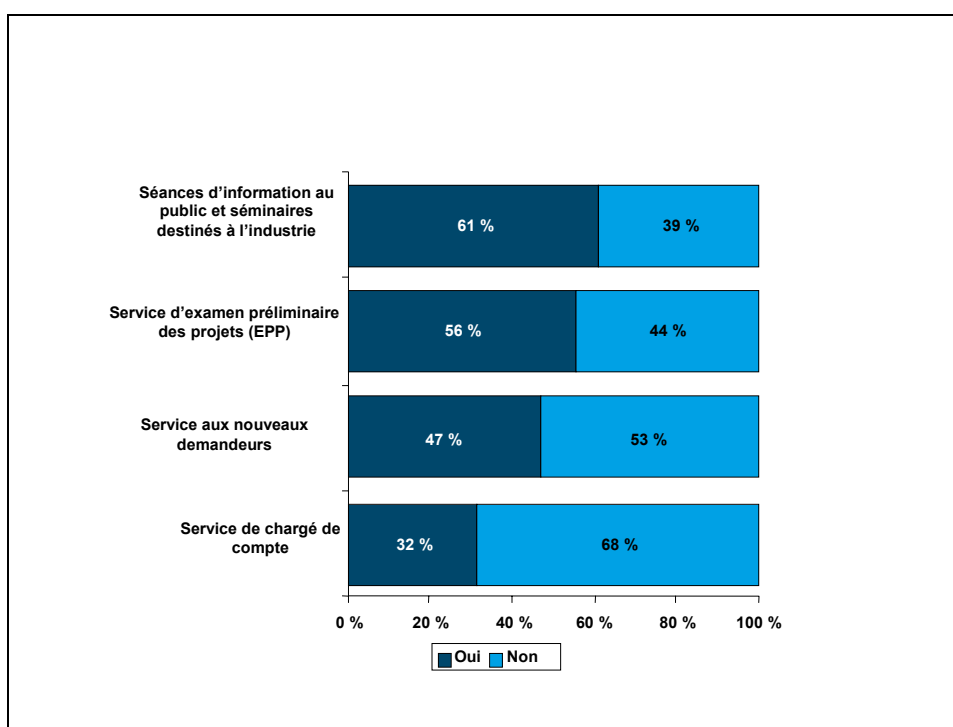
*Base : Tous les répondants*

Les représentants des demandeurs étaient plus susceptibles de trouver le programme de la RS&DE efficace pour aider les entreprises canadiennes à gérer leurs liquidités (75 % comparativement à 64 % pour les demandeurs). Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel de moins de 50 millions de dollars étaient plus enclins à estimer que le programme de la RS&DE est efficace pour encourager davantage de R&D au Canada (83 % comparativement à 60 % pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 50 millions de dollars) et inciter leur société à demeurer au Canada (74 % comparativement à 48 %). Par ailleurs, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 10 millions de dollars étaient plus susceptibles de considérer comme efficace le programme de la RS&DE pour les aider à gérer leurs liquidités (69 % comparativement à 47 % pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 millions de dollars) et à accroître la rentabilité (63 % comparativement à 50 %).

### 5.3. Services de la RS&DE

De nombreux répondants ne connaissaient pas certains programmes et services de la RS&DE qui sont offerts aux demandeurs. Même si 61 % des personnes interrogées connaissaient l'existence des séances d'information au public et des séminaires destinés à l'industrie, environ seulement la moitié de tous les répondants étaient au courant du service d'examen préliminaire des projets (EPP) et du service aux nouveaux demandeurs, et seulement 32 % savaient qu'il existait un service de chargé de compte. Environ les trois quarts (74 %) avaient entendu parler d'au moins un des services, et 23 % des répondants les connaissaient tous les quatre.

**Tableau 17**  
**Connaissance des services de la RS&DE**



Question 8 : Êtes-vous au courant des services suivants que l'ARC fournit en matière de RS&DE?  
Base : Tous les répondants (n=1 426)

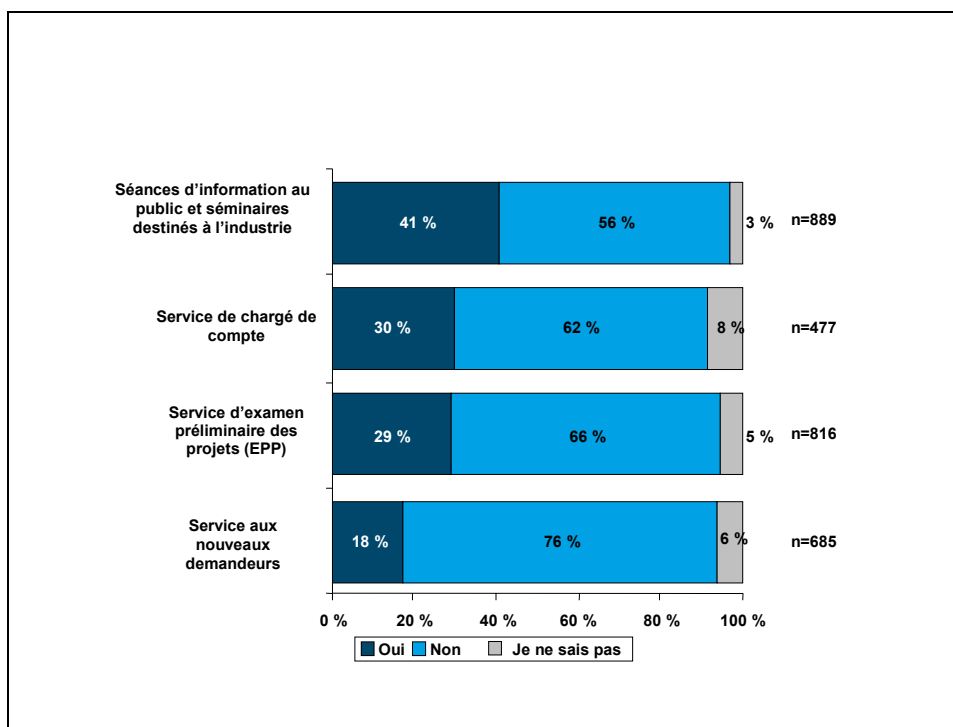
Les représentants des demandeurs étaient plus susceptibles de connaître l'existence des quatre services. Par exemple, 81 % des représentants étaient au courant des séminaires, comparativement à seulement 59 % des demandeurs. Un bon 52 % des représentants savaient que le service de chargé de compte existait, alors que seulement 30 % des demandeurs connaissaient l'existence du même service.

De plus, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars étaient plus enclins à être au courant des services d'EPP et de chargé de compte (78 % et 57 % respectivement, comparativement à 55 % et à 31 % pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 50 millions de dollars).



L'utilisation des quatre services de la RS&DE était également faible. Parmi les personnes qui connaissaient chacun des services, l'utilisation variait de 41 % pour les séminaires d'information à 18 % (le niveau le plus bas) pour le service aux nouveaux demandeurs.

**Tableau 18**  
**Utilisation des services de la RS&DE**



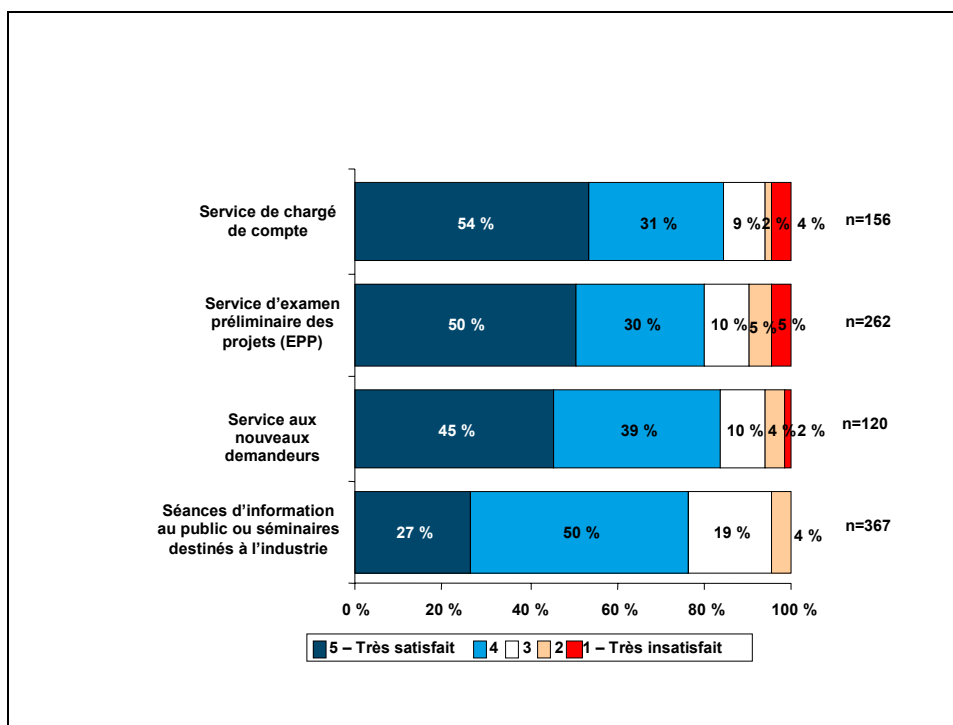
*Question 9 : Depuis le 1er janvier 2002, avez-vous utilisé l'un des services suivants de la RS&DE?*  
Base : Répondants qui connaissent chacun des services de la RS&DE

Les demandeurs étaient plus enclins à utiliser le service de chargé de compte (31 % comparativement à 20 % pour les représentants des demandeurs). Inversement, les représentants étaient davantage susceptibles d'assister aux séances d'information et aux séminaires destinés à l'industrie (51 % comparativement à 40 % pour les demandeurs).

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars étaient plus susceptibles d'assister aux séances d'information et aux séminaires destinés à l'industrie et d'utiliser le service de chargé de compte (57 % et 55 % respectivement, par rapport à 40 % et 26 % pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 50 millions de dollars). Inversement, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 500 000 \$ étaient plus enclins à utiliser le service d'EPP et le service aux nouveaux demandeurs (36 % et 26 % respectivement, par rapport à 27 % et 14 % pour les entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 500 000 \$).

Parmi ceux qui ont utilisé chaque service, le degré de satisfaction était aussi élevé pour les trois services de la RS&DE offerts aux demandeurs sur une base individuelle (service de chargé de compte, d'EPP et aux nouveaux demandeurs). Les séances d'information au public et les séminaires destinés à l'industrie ont obtenu des notes de satisfaction légèrement inférieures, avec un taux de satisfaction de 77 % (dont 27 % de répondants très satisfaits).

**Tableau 19**  
**Satisfaction à l'égard des services de la RS&DE**

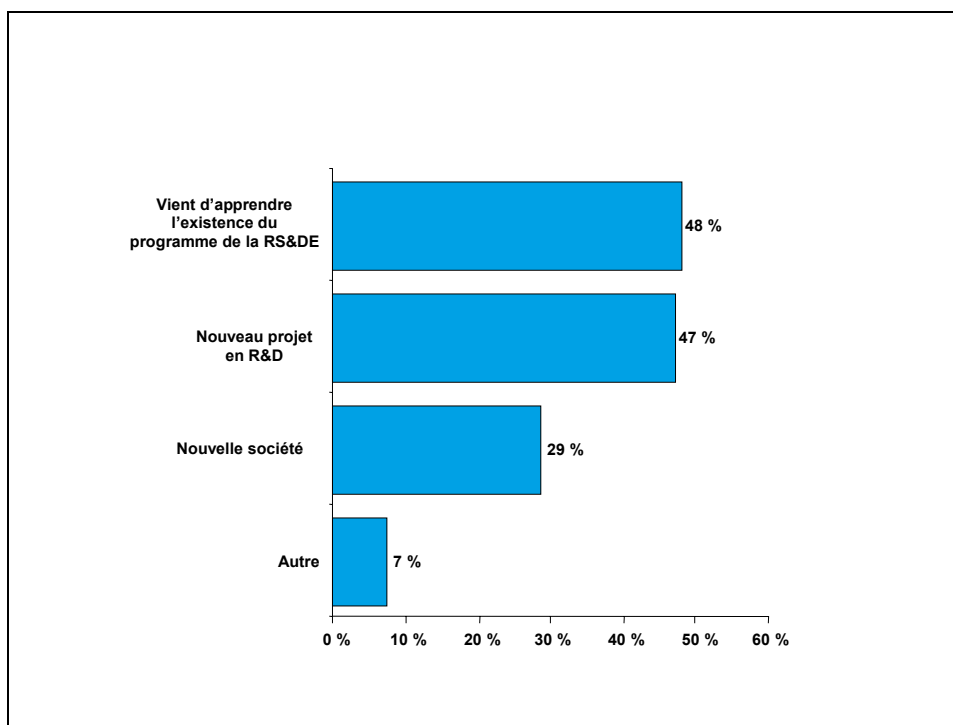


Question 10 : Dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait quant aux services suivants?  
Base : Répondants qui ont utilisé chacun des services de la RS&DE depuis le 1er janvier 2002

#### 5.4. Première demande

Environ le tiers (34 %) des répondants ont indiqué qu'ils avaient présenté une demande de crédits d'impôt relatifs à la RS&DE pour la première fois après le 1<sup>er</sup> janvier 2002. Dans la plupart des cas, ces sociétés ou particuliers ont commencé à présenter de telles demandes parce qu'ils venaient tout juste d'apprendre l'existence du programme de la RS&DE ou qu'ils avaient entrepris un nouveau projet.

**Tableau 20**  
**Raisons de la présentation de la première demande**



*Question 6 : Qu'est-ce qui a incité votre société à présenter une première demande? (Choisissez les réponses qui s'appliquent.)*

*Base : Nouveaux demandeurs depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=480)*

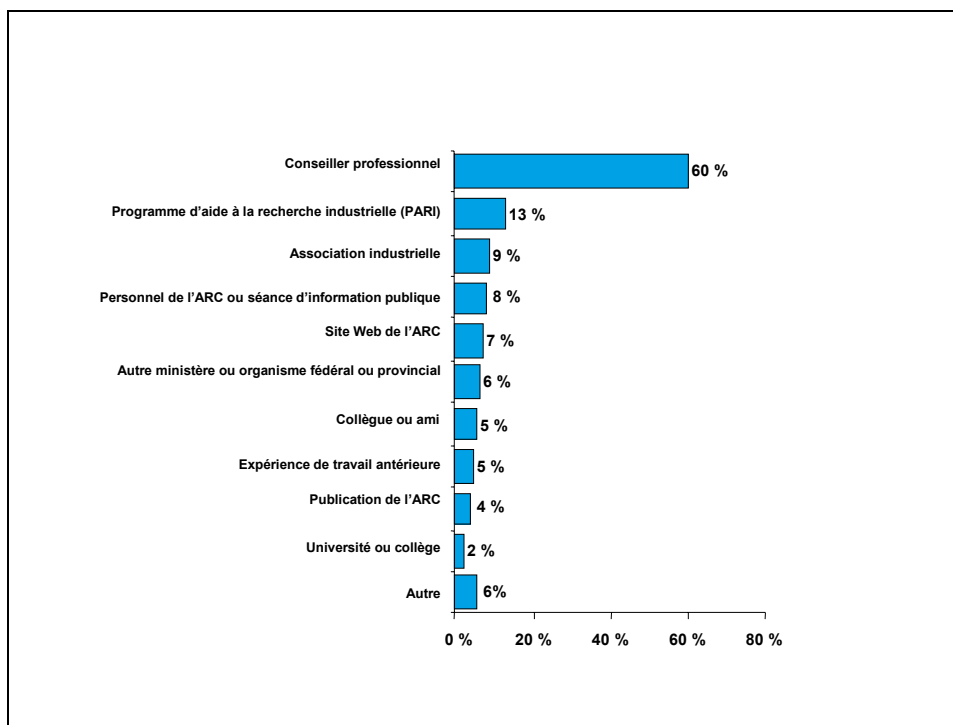
Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 500 000 \$ étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient présenté une demande pour la première fois parce qu'ils venaient d'apprendre l'existence du programme (54 % comparativement à 39 % pour les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 500 000 \$). Cependant, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel de moins de 500 000 \$ étaient plus enclins à déclarer que la raison de la première demande était un nouveau projet de R&D ou la création récente d'une nouvelle société (56 % et 46 % respectivement, par rapport à 42 % et 19 % pour les répondants d'entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 500 000 \$).

La majorité des nouveaux demandeurs ont découvert l'existence du programme de la RS&DE grâce à un conseiller professionnel. Parmi les autres sources à partir desquelles les entreprises et les particuliers ont été mis au courant de l'existence du programme, mentionnons le Programme d'aide à

la recherche industrielle (PARI), une association industrielle, le personnel de l'ARC ou un séminaire de l'ARC.

Le taux élevé de répondants qui ont été mis au courant de l'existence du programme de la RS&DE grâce au PARI peut être en partie attribuable au partenariat de l'ARC avec le Conseil national de recherches, l'organisme qui administre le PARI.

**Tableau 21**  
**Manière dont les nouveaux demandeurs ont découvert le programme de la RS&DE**



Question 7 : Comment votre société a-t-elle appris l'existence du programme de la RS&DE? (Choisissez les réponses qui s'appliquent.)

Base : Nouveaux demandeurs depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=480)

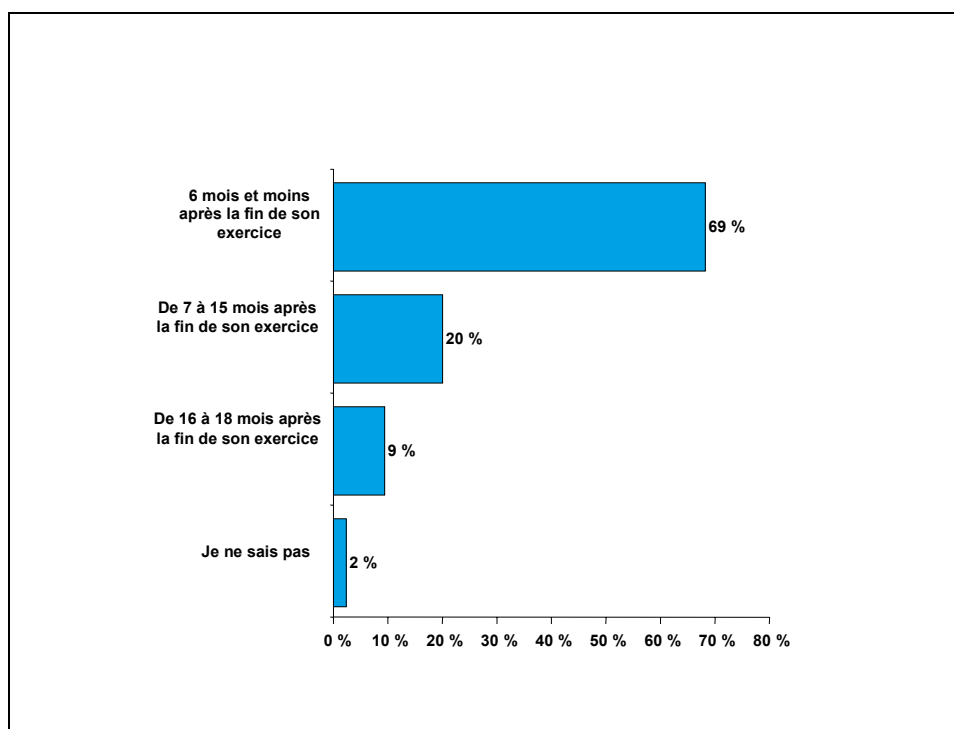
Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 500 000 \$ étaient plus susceptibles de découvrir l'existence du programme de la RS&DE grâce au PARI (19 %), tandis que les demandeurs des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 500 000 \$ étaient plus enclins à découvrir son existence par l'entremise d'un conseiller professionnel (67 %).

## 5.5. Préparation des demandes

### *Moment de la soumission des demandes*

La plupart des répondants ont indiqué qu'ils avaient présenté leur demande dans un délai de six mois suivant la fin de leur exercice. Très peu d'entre eux (9 %) ont signalé qu'ils avaient soumis leur plus récente demande plus de 15 mois après la fin de leur exercice.

**Tableau 22**  
**Moment où la dernière demande a été présentée**



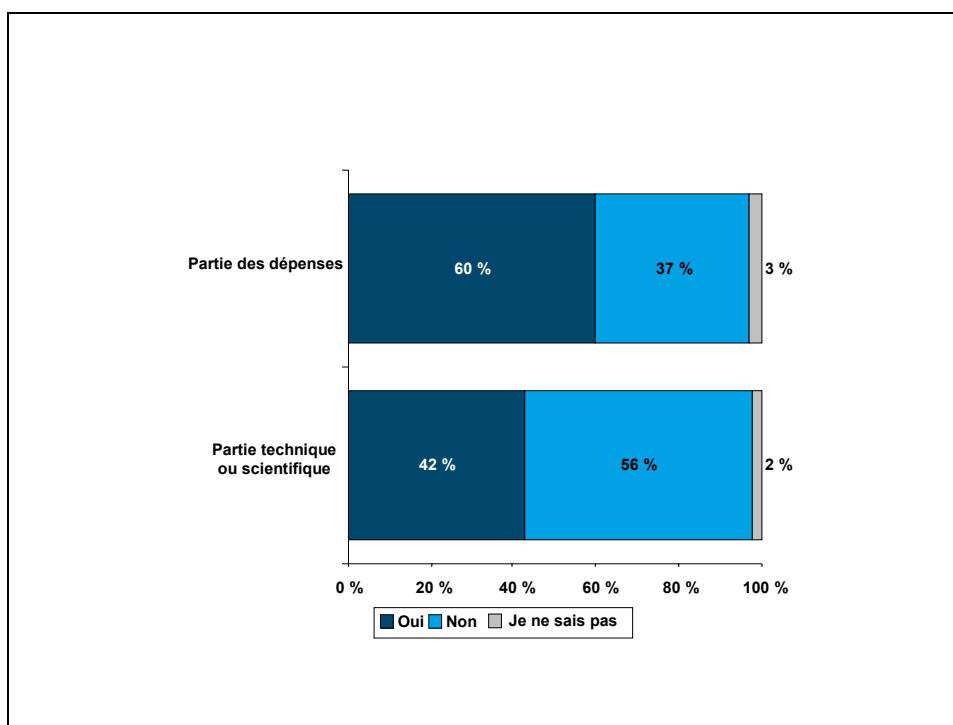
*Question 11 : À quel moment votre société a-t-elle présenté sa dernière demande relative à la RS&DE?*  
Base : Tous les répondants (n=1 426)

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé étaient beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient présenté une demande plus de 15 mois après la fin de l'exercice de l'entreprise. Seulement 8 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 10 millions de dollars ont dit qu'ils avaient soumis une demande plus de 15 mois suivant la fin de l'exercice, alors que 19 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions de dollars ont dit qu'ils avaient présenté une demande à ce moment-là.

### *Recours à une aide extérieure*

Les répondants étaient légèrement plus susceptibles d'avoir recours à une aide extérieure pour la partie de la demande relative à la RS&DE touchant les dépenses que pour la partie technique et scientifique (60 % et 42 %, respectivement).

**Tableau 23**  
**Recours à une aide extérieure pendant la préparation de la demande**



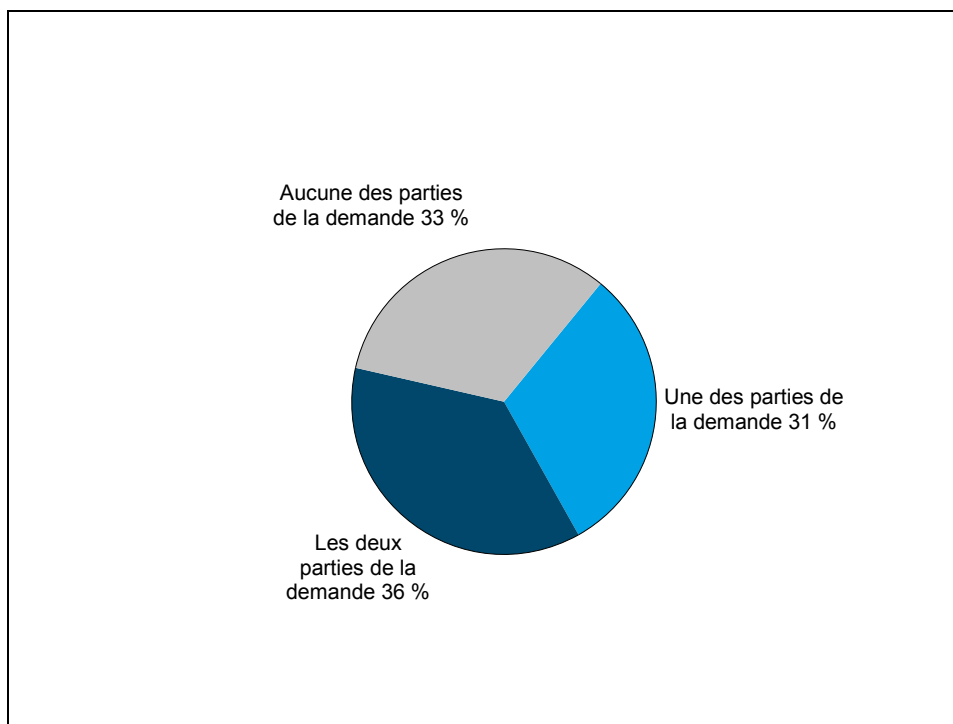
Question 12 : Votre société a-t-elle eu besoin d'une aide extérieure, autre que celle de l'ARC, pour établir sa dernière demande pour la :

Base : Tous les répondants (n=1 426)

Les entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 50 millions de dollars (60 %) étaient plus susceptibles que les autres sociétés (43 %) d'avoir recours à une aide extérieure pour la partie touchant les dépenses. Cependant, les sociétés ayant un chiffre d'affaires de plus de 10 millions de dollars (53 %) étaient plus enclines que les autres entreprises (39 %) à recourir à une aide extérieure pour la partie technique ou scientifique.

Environ le tiers (36 %) ont eu recours à une aide extérieure pour les deux parties de la demande, alors que 33 % n'ont eu recours à une aide pour aucune des parties. Le dernier tiers (31 %) a eu recours à une aide extérieure soit pour la partie touchant les dépenses, soit pour la partie technique ou scientifique de la demande.

**Tableau 24**  
**Recours à une aide extérieure pendant l'établissement de la demande**



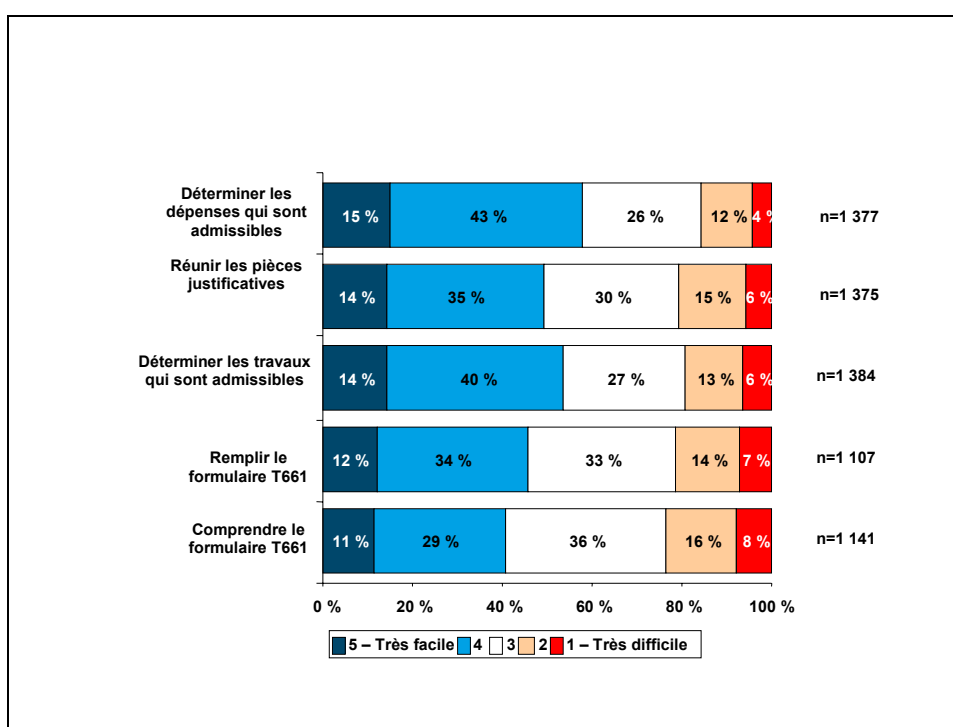
*Question 12 : Votre société a-t-elle eu besoin d'une aide extérieure, autre que celle de l'ARC, pour établir sa dernière demande pour :*

*Base : Tous les répondants (n=1 426)*

### Facilité de la préparation de la demande

Chacun des cinq aspects de la préparation d'une demande a obtenu des notes semblables quant à sa facilité. Les notes allaient d'un maximum de 58 % pour « déterminer les dépenses qui sont admissibles » à un minimum de 40 % pour « comprendre le formulaire T661 ». Une partie appréciable des répondants a semblé penser que remplir la demande n'est ni très facile ni très difficile. Pour chacun des énoncés, environ le tiers des répondants ont attribué une note neutre. Dans l'ensemble, les répondants ont indiqué que la compréhension du processus ou des règles de la préparation d'une demande était plus facile que de remplir les formulaires en soi (en particulier le formulaire T661).

**Tableau 25**  
**Facilité de la préparation d'une demande**



Question 13 : Lors de la préparation de la dernière demande relative à la RS&DE de votre société, quel degré de facilité ou de difficulté avez-vous rencontré en ce qui concerne les points suivants?  
Base : Tous les répondants

Les répondants qui étaient des demandeurs ont indiqué qu'ils étaient plus susceptibles que leurs représentants de trouver difficile de comprendre et de remplir le formulaire T661. Seulement 38 % des demandeurs ont indiqué qu'il était facile de comprendre le formulaire (comparativement à 59 % des représentants), et seulement 44 % de ceux-ci ont dit qu'il était facile de remplir le formulaire (comparativement à 61 % des représentants des demandeurs).



Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel moins élevé ont trouvé plus difficile que les autres de remplir le formulaire T661. Seulement 33 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 500 000 \$ ont indiqué qu'il était facile de comprendre le formulaire, comparativement à 44 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 500 000 \$. De plus, 37 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 500 000 \$ ont indiqué qu'il était facile de remplir le formulaire, comparativement à 50 % des répondants des autres entreprises.

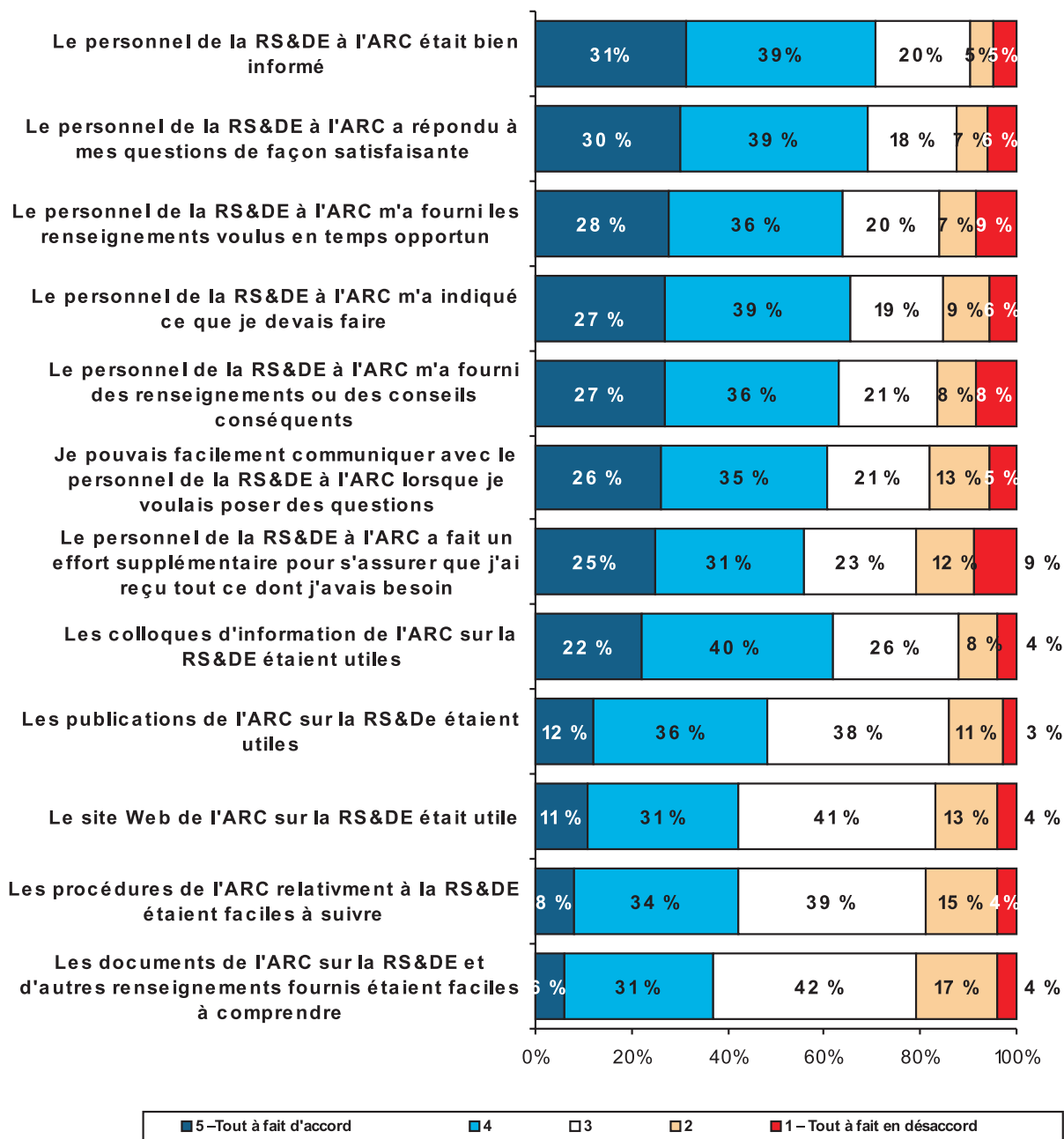
Cependant, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel moins élevé ont indiqué qu'ils trouvaient les autres éléments de la préparation d'une demande beaucoup plus faciles que les répondants des autres entreprises. Par exemple, 57 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 10 millions de dollars ont indiqué qu'il était facile de déterminer les travaux admissibles, alors que 60 % des répondants des mêmes entreprises ont inscrit qu'il était facile de savoir quelles dépenses étaient admissibles. Moins de la moitié (44 %) des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions de dollars ont dit qu'il était facile de déterminer les travaux admissibles, tandis que 51 % d'entre eux ont signalé qu'il était facile de savoir quelles dépenses étaient admissibles.

### *Opinions sur la préparation d'une demande*

Les répondants ont évalué très favorablement les employés de la RS&DE quant à leurs connaissances et à leur habilité à répondre aux questions et à donner des renseignements en temps opportun. En fait, les sept énoncés concernant le personnel et la préparation des demandes ont obtenu des notes très élevées.

Cependant, les répondants étaient moins satisfaits du site Web de la RS&DE, ainsi que des publications, des procédures et des autres documents.

**Tableau 26**  
**Préparation d'une demande : niveaux d'accord**



*Question 14 : En ce qui concerne l'établissement de la dernière demande relative à la RS&DE de votre société, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants :*

*Base : Tous les répondants*

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel moins élevé étaient plus susceptibles d'être satisfaits des employés de la RS&DE. Par exemple, 70 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 50 millions de dollars étaient d'accord avec l'énoncé « Le personnel de la RS&DE à l'ARC a répondu à mes questions de façon satisfaisante », alors que seulement 51 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars ont exprimé le même avis. De plus, 67 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 50 millions de dollars se sont dits d'accord avec l'énoncé « Le personnel de la RS&DE à l'ARC m'a indiqué ce que je devais faire », tandis que seulement 52 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions de dollars ont signalé la même chose.

Les niveaux d'accord des demandeurs et de leurs représentants étaient à peu près les mêmes pour la plupart des énoncés concernant la préparation des demandes, à l'exception des publications sur la RS&DE. Les représentants ont estimé plus utiles les publications (60 % d'entre eux ont donné une note de quatre ou de cinq) que les demandeurs (46 %).

## **5.6. Examen des demandes sur place**

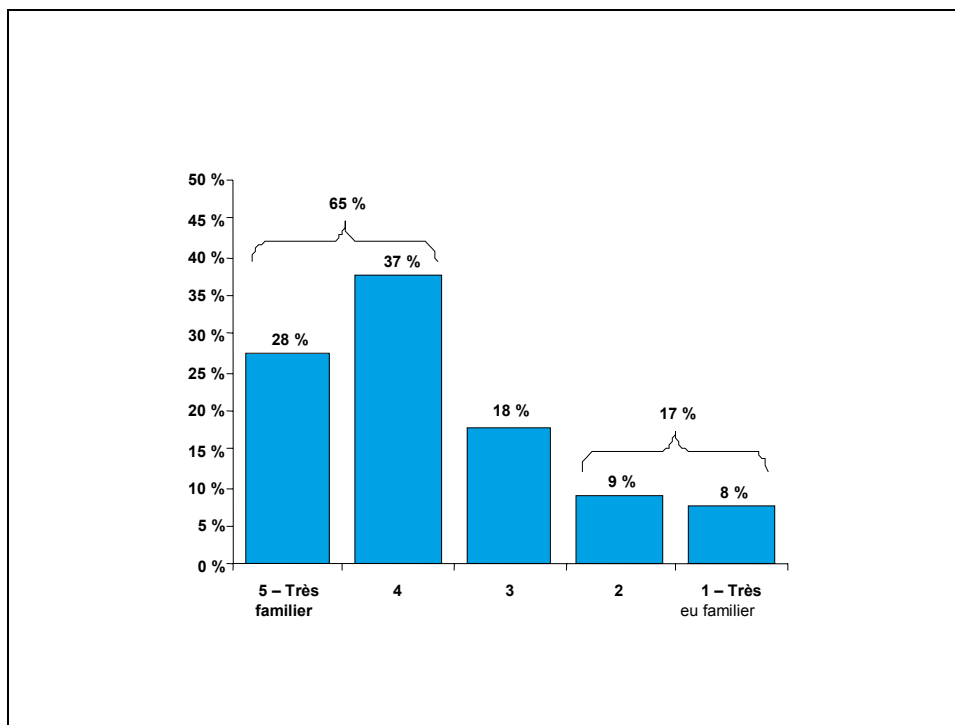
Environ les deux tiers des répondants (65 %) ont indiqué qu'ils avaient subi un examen sur place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 pour au moins une de leurs demandes. Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 50 millions de dollars étaient plus susceptibles de subir un tel examen sur place (80 %) que les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur (64 %).

### ***Conseiller en recherche et technologie***

Environ les deux tiers (66 %) des répondants ont indiqué qu'un conseiller en recherche et technologie (CRT) avait participé à leur dernier examen sur place. Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 50 millions de dollars étaient plus susceptibles d'avoir eu recours à un CRT pour leur dernier examen sur place (86 %) que les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé (64 %). Cela est également vrai pour les représentants, puisque 77 % d'entre eux ont fait participer un conseiller à leur plus récent examen sur place, comparativement à 65 % des demandeurs.

Environ les deux tiers (65 %) des répondants ont indiqué que le CRT connaissait leur secteur industriel.

**Tableau 27**  
**Connaissance du secteur industriel par le conseiller en recherche et technologie**



*Question 17 : Lors du dernier examen, dans quelle mesure le conseiller en recherche et technologie (examineur scientifique) de l'ARC connaissait-il bien le secteur industriel le mieux associé à la demande de votre société?*

*Base: Répondants qui ont eu un examen sur place avec conseiller en recherche et en technologie de l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=611)*

Les répondants des entreprises dont la demande était associée à du matériel informatique ou à l'électronique (54 %) étaient moins enclins que ceux des autres secteurs à estimer que le CRT connaissait leur secteur industriel.

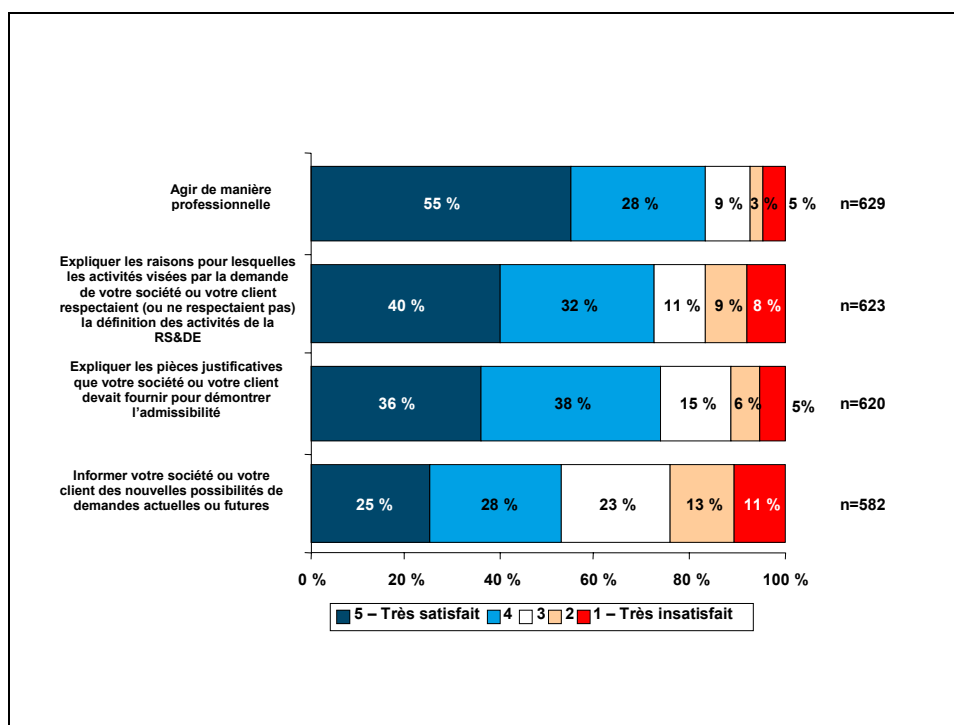
|  | <b>Nombre de répondants</b> | <b>% des répondants qui ont indiqué que le CRT connaissait leur secteur</b> |
|--|-----------------------------|---|
| Logiciel ou technologie de l'information | 203                         | 69  |
| Fabrication                              | 175                         | 67  |
| Équipement et outillage                  | 56                          | 65  |
| Matériel informatique ou électronique    | 67                          | 54  |

*Q17 : Lors du dernier examen, dans quelle mesure le conseiller en recherche et technologie (examineur scientifique) de l'ARC connaissait-il bien le secteur industriel le mieux associé à la demande de votre société?*  
*Base : Répondants qui ont eu un examen sur place avec un conseiller en recherche et en technologie de l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002*

<sup>1</sup> Seuls les secteurs industriels dont au moins 50 répondants sont indiqués.

La vaste majorité (83 %) des répondants étaient satisfaits du professionnalisme du CRT. Les demandeurs étaient également satisfaits de l'étendue des explications du conseiller concernant les raisons pour lesquelles la demande respectait (ou non) les exigences ainsi que les pièces justificatives nécessaires. Toutefois, seulement la moitié d'entre eux (53 %) ont estimé que le CRT les avait informés des nouvelles possibilités de demandes actuelles ou futures.

**Tableau 29**  
**Évaluation du conseiller en recherche et technologie**

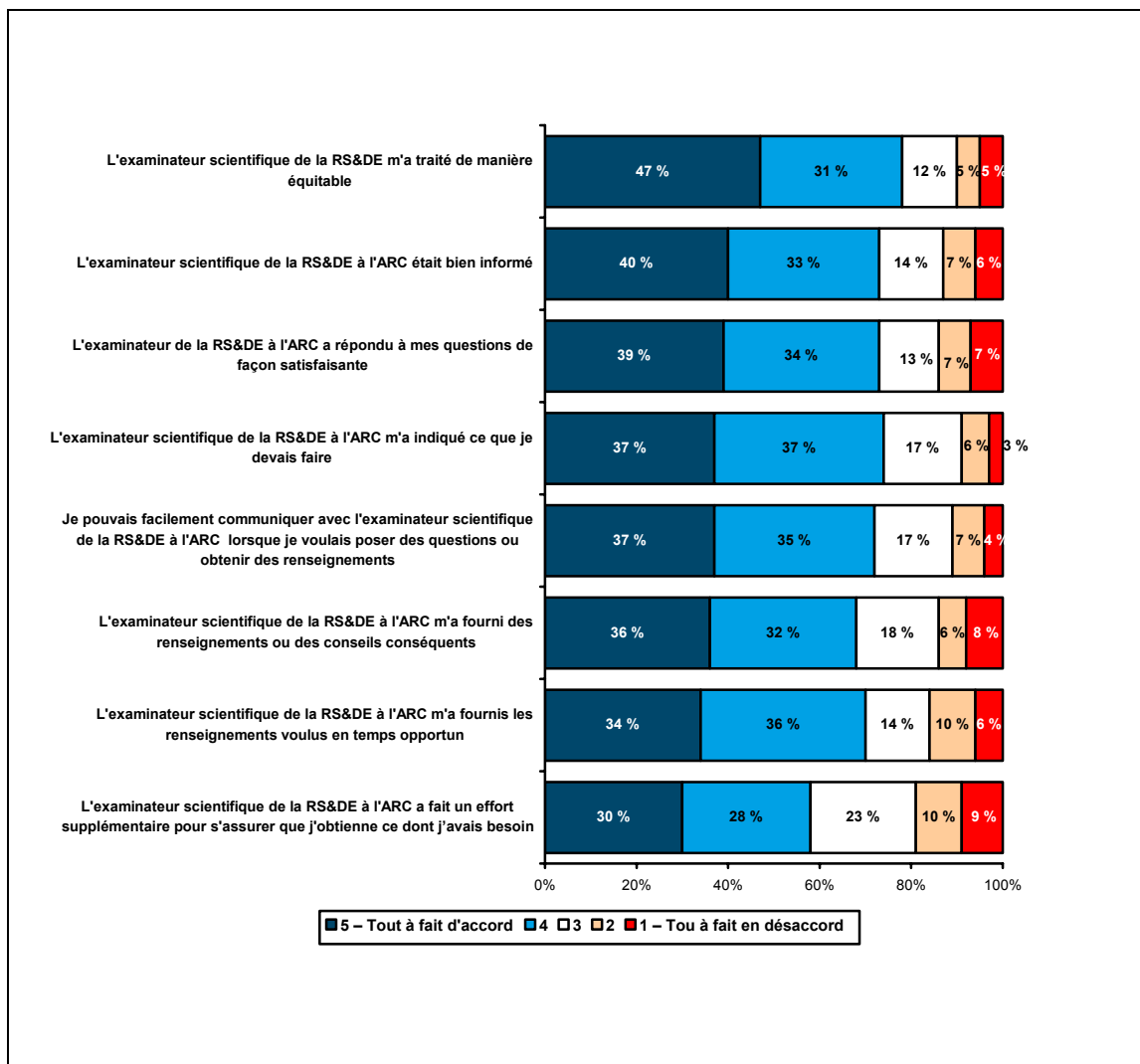


*Question 18 : À l'occasion du dernier examen, quel était votre degré de satisfaction ou d'insatisfaction concernant le conseiller en recherche et technologie (examinateur scientifique) de l'ARC quant aux aspects suivants de son travail? :*

*Base : Répondants qui ont eu un examen sur place avec un conseiller en recherche et en technologie de l'ARC depuis le 1er janvier 2002*

Les CRT ont obtenu des notes élevées concernant la satisfaction des demandeurs pour la plupart des énoncés. Plus particulièrement, ils sont grandement considérés comme justes, bien informés et utiles. Les répondants au sondage se sont dits un peu moins satisfaits de la volonté des CRT d'en faire plus pour eux.

**Tableau 30**  
**Évaluation du conseiller en recherche et technologie**



Question 19 : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants, en ce qui concerne l'examen qu'a fait le conseiller en recherche et technologie (examineur scientifique) de l'ARC de la dernière demande relative à la RS&DE de votre société:

Base : Répondants qui ont eu un examen sur place avec un conseiller en recherche et en technologie l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002

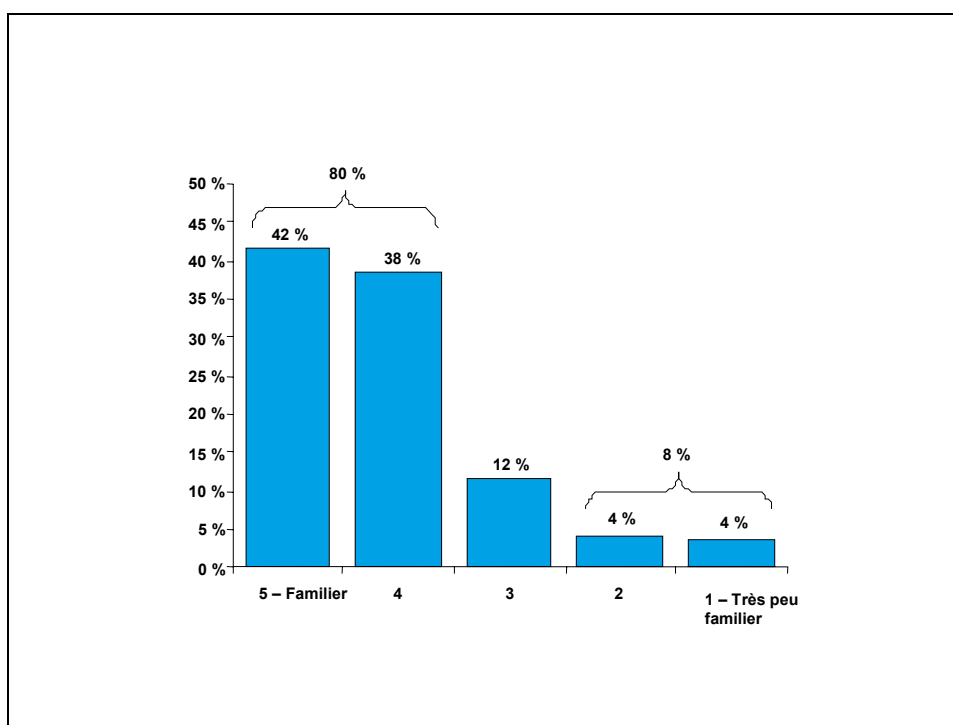
Les demandeurs ont évalué beaucoup plus favorablement que leurs représentants les CRT. Particulièrement, plus des trois quarts (76 %) des demandeurs ont convenu que le CRT leur avait indiqué ce qu'ils devaient faire, alors que seulement 52 % des représentants ont exprimé le même avis. En outre, 70 % des demandeurs étaient d'accord que le CRT leur avait fourni des renseignements et des conseils cohérents, comparativement à 49 % pour les représentants. Enfin, 75 % des demandeurs étaient d'avis que le CRT était bien informé, comparativement à seulement 58 % des représentants.

### *Examineur financier*

Environ les deux tiers (68 %) des répondants ont indiqué qu'un examinateur financier avait participé à leur dernier examen sur place. Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 10 millions de dollars étaient plus susceptibles d'avoir eu recours à un examinateur financier pour leur dernier examen sur place (76 %) que les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé (66 %).

La plupart des répondants (80 %) ont indiqué que l'examineur financier connaissait les questions financières associées à la demande de leur société.

**Tableau 31**  
**Connaissance de l'examineur financier des questions financières**



*Question 21 : Lors du dernier examen, dans quelle mesure l'examineur financier de l'ARC connaissait-il bien les questions financières associées à la demande de votre société?*

*Base : Répondants qui ont eu un examen sur place avec un examinateur financier de l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=621)*

Les notes accordées à l'examineur financier concernant les connaissances (et les autres questions) étaient plus favorables que celles accordées au conseiller en recherche et technologie.

Il n'y avait aucune différence importante entre les réponses des demandeurs et celles des représentants. Les répondants de différents secteurs industriels ont également signalé des niveaux semblables quant aux connaissances de l'examineur financier des questions financières associées à leur demande.



| <b>Tableau 32</b>   |                             |  |
|---|-----------------------------|--|
| <b>Connaissances de l'examineur financier des questions financières en fonction du secteur industriel<sup>2</sup></b> |                             |  |
|   | <b>Nombre de répondants</b> | <b>% des répondants qui ont indiqué que l'examineur financier connaissait les questions financières associées à leur demande</b> |
| Équipement et outillage   | 52                          | 86   |
| Logiciel ou technologie de l'information  | 194                         | 82   |
| Fabrication   | 168                         | 81   |
| Matériel informatique ou électronique   | 65                          | 81   |

Q21 : Lors du dernier examen, dans quelle mesure l'examineur financier de l'ARC connaissait-il bien les questions financières associées à la demande de votre entreprise ?

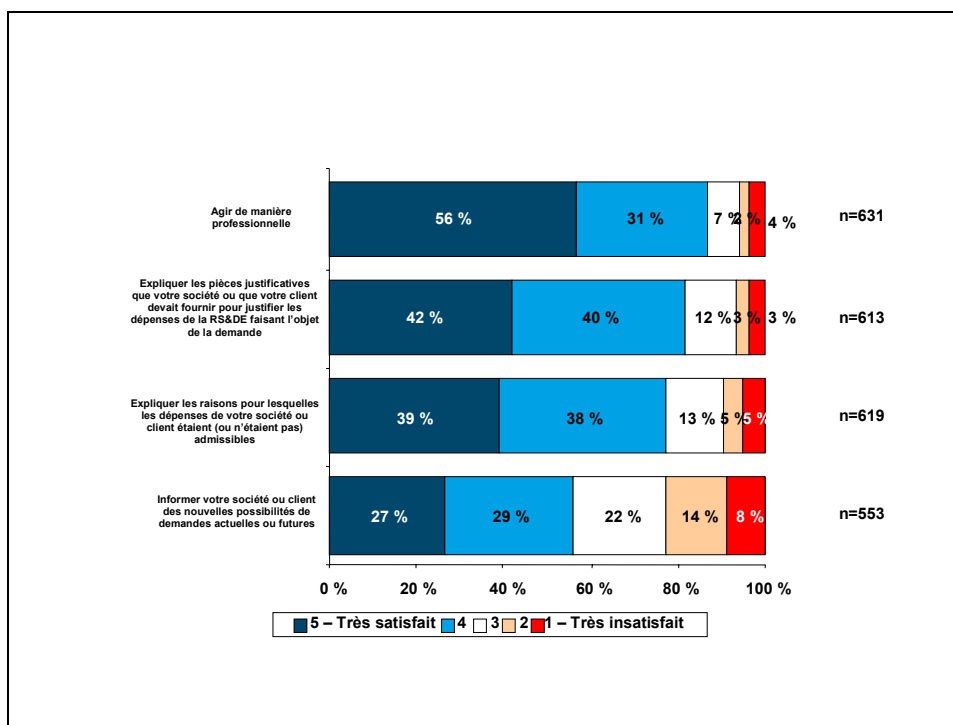
Base : Répondants qui ont eu un examen sur place avec l'examineur financier de l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires entre 1 et 10 millions de dollars étaient plus enclins à répondre que l'examineur financier connaissait les questions financières associées à leur demande. Un bon 87 % de ceux-ci ont indiqué que l'examineur connaissait bien ces questions, comparativement à seulement 76 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 1 million de dollars et à 75 % pour les sociétés ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions de dollars.

<sup>2</sup> Seuls les secteurs industriels dont au moins 50 répondants sont indiqués.

La vaste majorité (87 %) des répondants se sont dits satisfaits du professionnalisme de l'examineur financier. Les répondants étaient également satisfaits de l'étendue de ses explications concernant les raisons pour lesquelles les dépenses étaient (ou n'étaient pas) admissibles et les pièces justificatives nécessaires. Toutefois, environ seulement la moitié d'entre eux (56 %) ont estimé que l'examineur financier les avait informés des nouvelles possibilités de demandes actuelles et futures. Ces résultats sont très semblables aux résultats obtenus pour les conseillers en recherche et technologie.

**Tableau 33**  
**Évaluation de l'examineur financier**



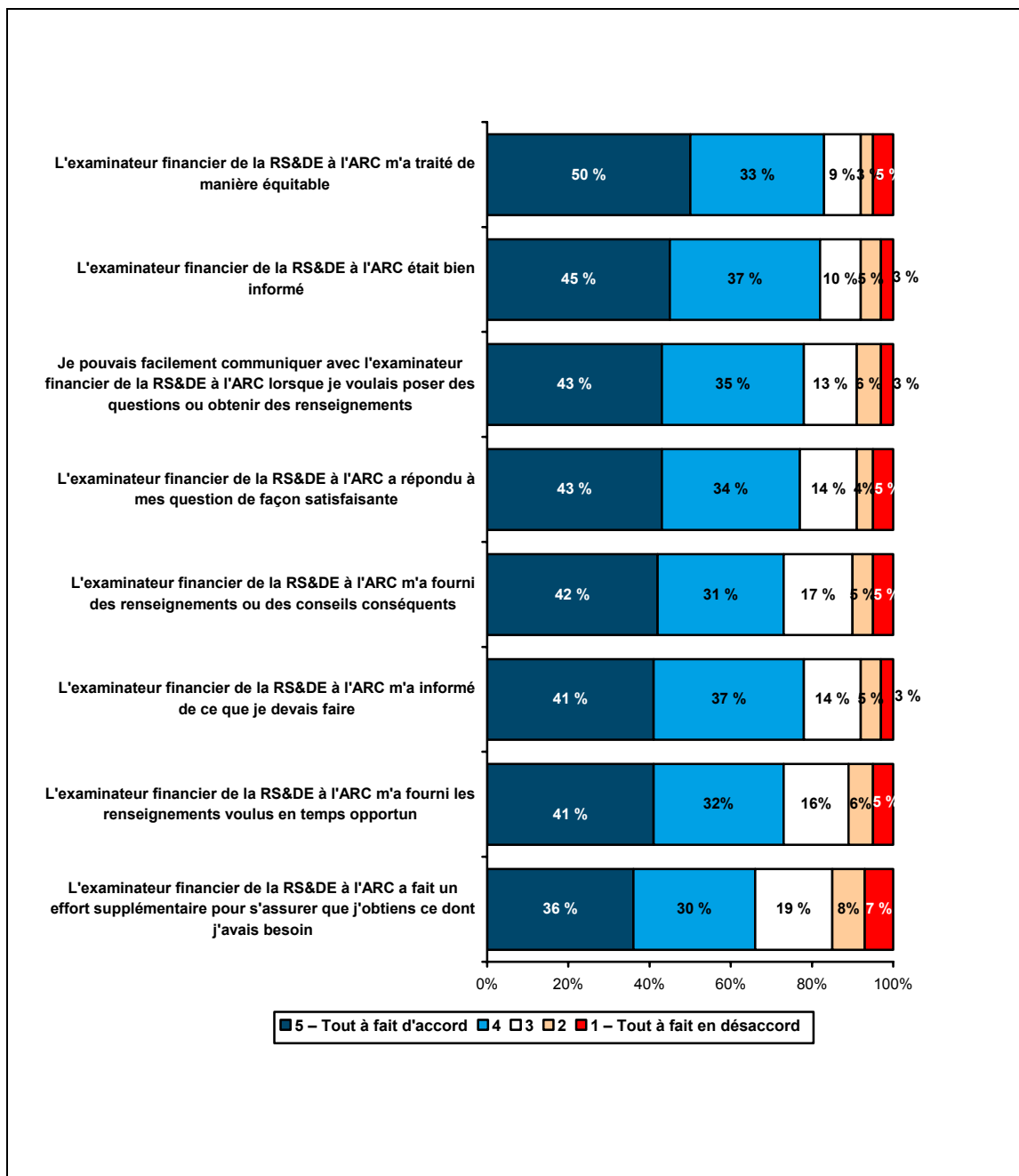
*Question 22 : Lors du dernier examen, quel était votre degré de satisfaction ou d'insatisfaction concernant l'examineur financier de l'ARC à propos des aspects suivants de son travail :*

*Base : Répondants qui ont eu un examen sur place avec l'examineur financier de l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002*

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars étaient moins susceptibles d'être d'avis que l'examineur financier les avait informés des nouvelles possibilités de demandes futures. Seulement 40 % des répondants se sont dits d'accord avec l'énoncé, comparativement à 58 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé.

Tout comme les conseillers en recherche et technologie, les examinateurs financiers de la RS&DE étaient largement vus comme justes, bien informés et utiles. Les répondants étaient légèrement moins satisfaits de la volonté des examinateurs financiers d'en faire plus pour eux (66 % étaient d'accord).

**Tableau 34**  
**Évaluation de l'examineur financier**



Question 23 : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants, en ce qui concerne l'examen qu'a fait l'examineur financier de l'ARC de la dernière demande relative à la RS&DE de votre société :

Base : Répondants qui ont eu un examen sur place avec l'examineur financier à l'ARC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002

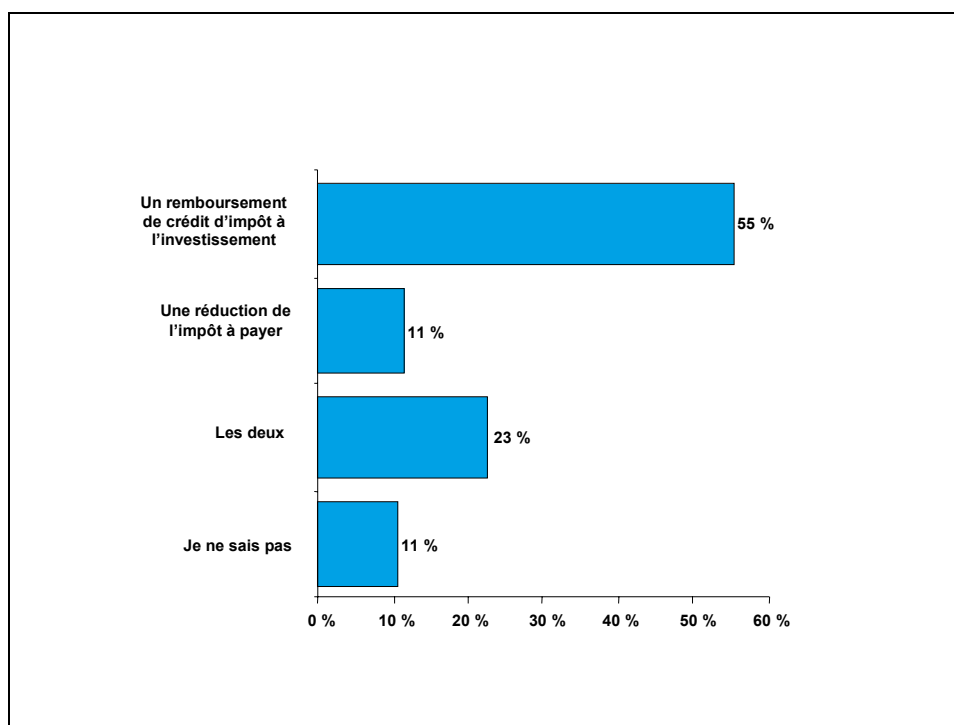
Les demandeurs ont évalué beaucoup plus favorablement que les représentants les examinateurs financiers de la RS&DE. Particulièrement, 80 % des demandeurs ont convenu que l'examineur financier les avait informés de ce qu'ils devaient faire, tandis que seulement 62 % des représentants étaient du même avis. En outre, 75 % des demandeurs ont convenu que l'examineur financier leur avait fourni des renseignements ou des conseils conséquents, comparativement à seulement 58 % des représentants. Enfin, 83 % des demandeurs ont convenu que l'examineur financier était bien informé, comparativement à 72 % des représentants.

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires annuel plus élevé avaient tendance à évaluer moins favorablement leur examinateur financier. Seulement les deux tiers (66 %) des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions de dollars étaient d'avis que l'examineur financier avait répondu à leurs questions de façon satisfaisante, alors que 79 % des autres répondants ont indiqué la même chose. De plus, 62 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars étaient d'accord que l'examineur financier leur avait fourni les renseignements voulus en temps opportun, comparativement à 74 % des autres répondants.

## 5.7. Résultats de la demande

Les répondants étaient beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'ils avaient demandé un remboursement plutôt qu'une réduction de l'impôt à payer.

**Tableau 35**  
**Type de demande**



*Question 25 : Dans sa dernière demande relative à la RS&DE qui a subi un examen, votre société ou votre client a-t-il demandé :*

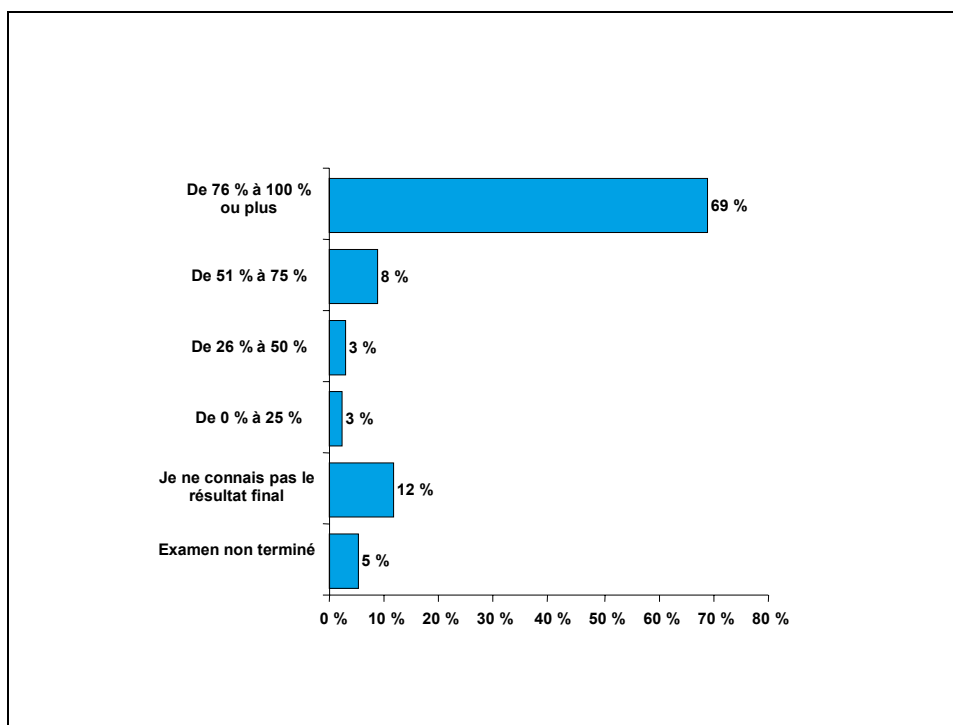
*Base : Répondants de sociétés privées sous contrôle canadien, d'entreprises à propriétaire unique, de sociétés de personnes ou de fiducies qui ont présenté une demande relative à la RS&DE depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=1 183)*

Les répondants représentant des entreprises à propriétaire unique, des sociétés de personnes ou des fiducies étaient plus susceptibles de demander une réduction de l'impôt à payer (18 % comparativement à 10 % pour les autres), tandis que les répondants représentant des sociétés privées sous contrôle canadien étaient légèrement plus enclins à demander à la fois un remboursement de crédit d'impôt et une réduction d'impôt (24 % comparativement à 11 % pour les autres).

En outre, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 10 millions de dollars étaient plus susceptibles de demander un remboursement de crédit d'impôt à l'investissement (60 % comparativement à 24 % pour les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé). Par ailleurs, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 10 millions de dollars étaient beaucoup plus enclins à demander une réduction de l'impôt à payer (32 % comparativement à 8 % pour les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé).

L'ARC a accordé à la plupart des répondants la majeure partie du montant demandé.

**Tableau 36**  
**Pourcentage accordé**



*Question 26 : Quel pourcentage du montant demandé dans la dernière demande relative à la RS&DE de votre société qui a subi un examen l'ARC a-t-elle accordé?*

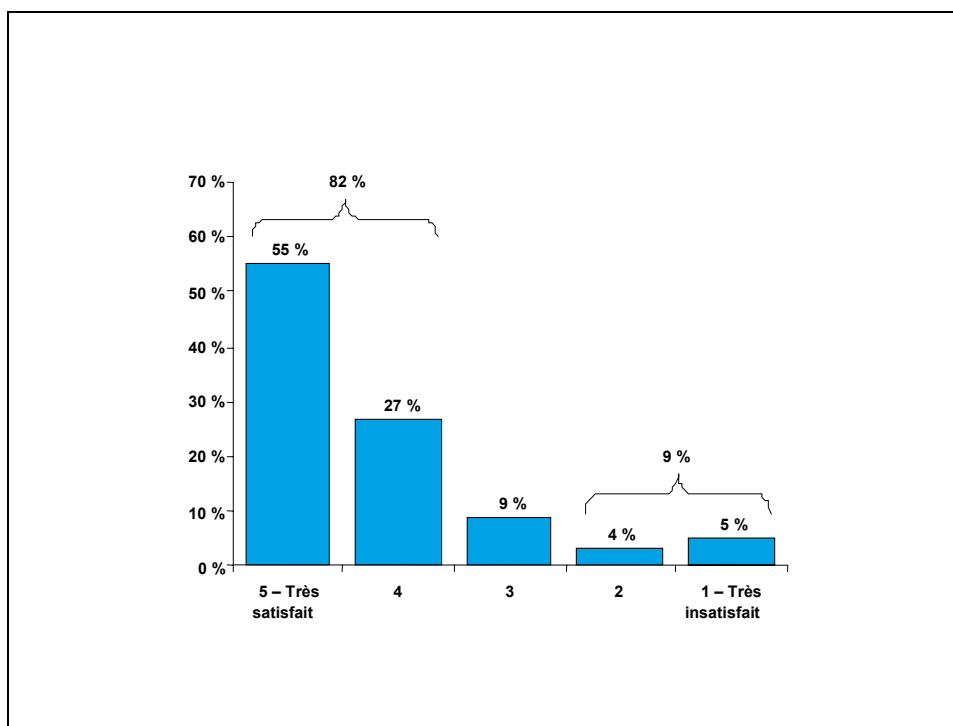
*Base : Tous les répondants (n=1 426)*

Les représentants étaient plus susceptibles d'indiquer que le demandeur avait reçu une grande partie du montant demandé. Un bon 82 % des représentants ont inscrit qu'ils avaient reçu plus de 75 % du montant demandé par leur client, tandis que seulement 68 % des demandeurs ont répondu la même chose.

En outre, les répondants qui ont participé seulement à la composante scientifique de la demande relative à la RS&DE étaient moins enclins à dire qu'ils avaient reçu plus de 75 % du montant demandé (53 %), comparativement à ceux qui ont pris part à la composante financière seulement (69 %) ou aux deux composantes (72 %).

La grande majorité (82 %) des répondants se sont dits satisfaits du résultat de l'examen de leur dernière demande.

**Tableau 37**  
**Satisfaction à l'égard du résultat**



*Question 27 : Dans quelle mesure avez-vous été satisfait ou insatisfait du résultat de la dernière demande relative à la RS&DE de votre société qui a subi un examen?*

*Base : Tous les répondants (n=1 300)*

Comme il fallait s'y attendre, le pourcentage du montant accordé correspondait fortement au niveau de satisfaction global du demandeur à l'égard de l'examen de sa dernière demande. Dans l'ensemble, 94 % des répondants qui ont reçu plus de 75 % du montant demandé se sont dits satisfaits du résultat de la demande, alors que seulement 27 % de ceux qui ont reçu 25 % ou moins de ce qu'ils avaient demandé ont répondu qu'ils étaient satisfaits.

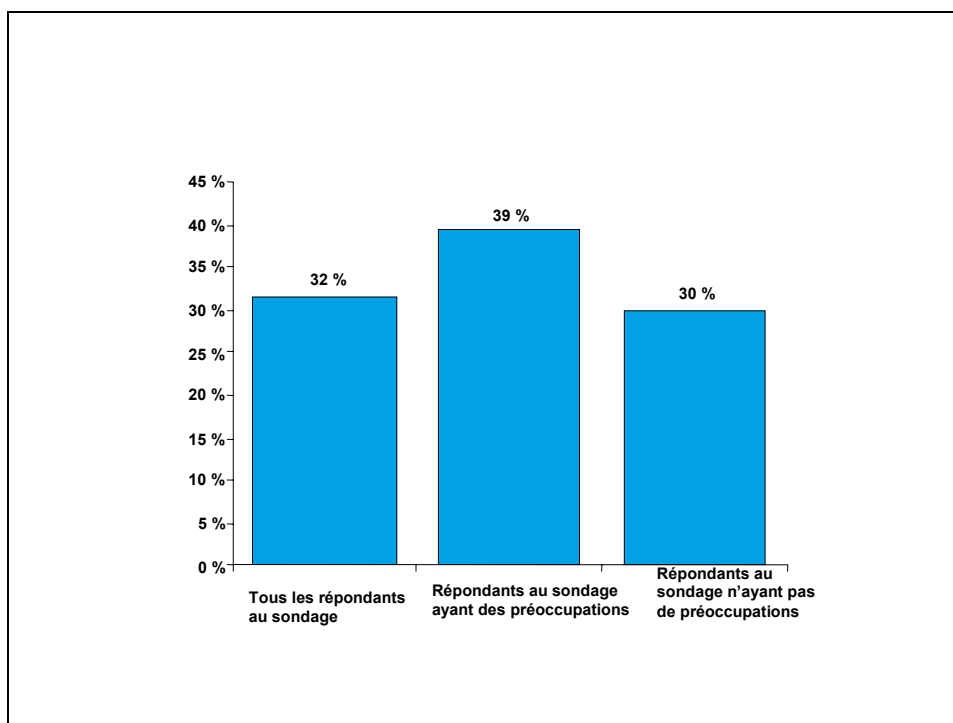
Les représentants et les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé étaient plus susceptibles d'être satisfaits du résultat de leur demande. Un bon 88 % des représentants se sont dits satisfaits (comparativement à 82 % des demandeurs), alors que 84 % des répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 10 millions de dollars se sont dits satisfaits du résultat de leur demande, comparativement à 75 % des répondants des autres entreprises.

## 5.8. Résolution des préoccupations

Seulement 17 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient des préoccupations concernant l'examen de leur dernière demande relative à la RS&DE. Ce taux était considérablement plus élevé parmi les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions de dollars, dont 34 % ont répondu qu'ils avaient eu des préoccupations à ce sujet (comparativement à 16 % pour les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 50 millions de dollars).

Environ le tiers (32 %) des répondants ont indiqué qu'ils étaient au courant des *Lignes directrices pour résoudre les préoccupations des demandeurs de RS&DE* de l'ARC. La connaissance de ces lignes directrices était beaucoup plus élevée pour les représentants (51 % comparativement à 30 % pour les demandeurs eux-mêmes) et les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 50 millions de dollars (46 % comparativement à 31 % pour les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires inférieur à 50 millions de dollars).

**Tableau 38**  
**Connaissance des lignes directrices relatives à la résolution des préoccupations**



**Question 28 :** Êtes-vous au courant des Lignes directrices pour résoudre les préoccupations des demandeurs en matière de RS&DE à l'ARC?

**Question 29 :** Votre société ou votre client a-t-il eu des préoccupations concernant sa dernière demande relative à la RS&DE qui a subi un examen?

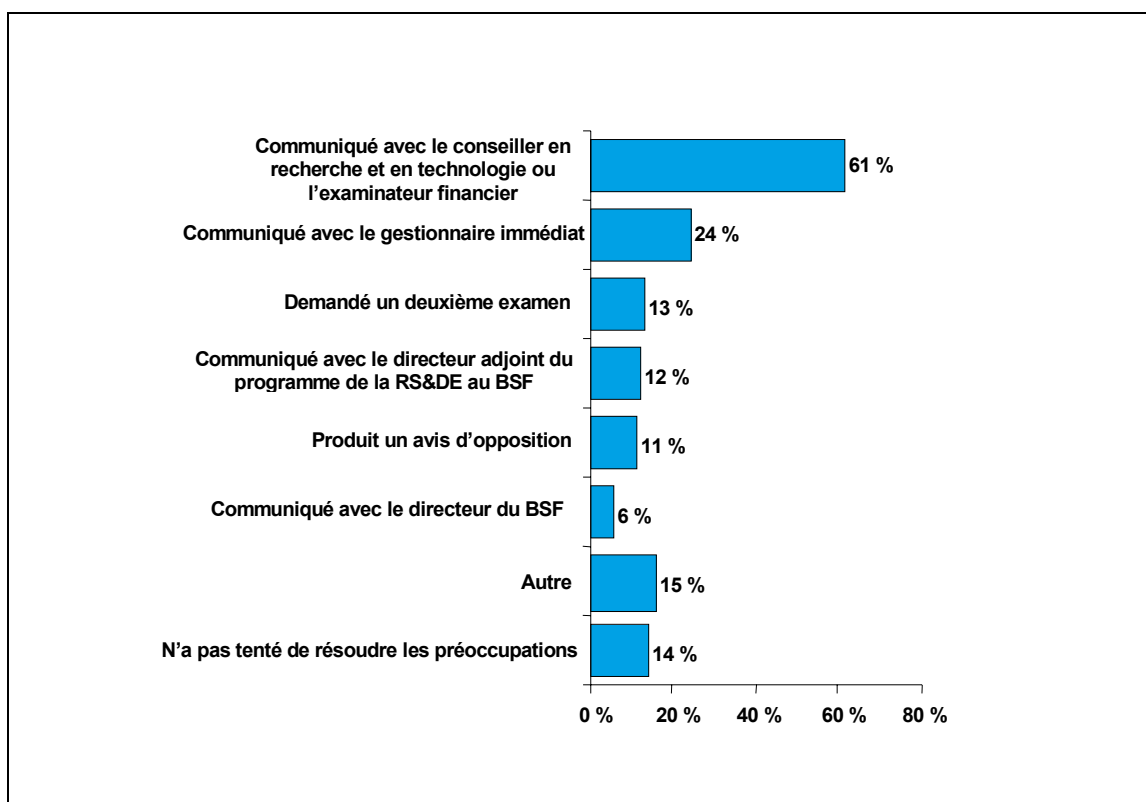
**Base :** Tous les répondants (n=1 426)

Parmi les répondants qui avaient des préoccupations concernant l'examen de leur dernière demande, 39 % étaient au courant des *Lignes directrices pour résoudre les préoccupations des demandeurs de RS&DE* de l'ARC. Comparativement, 30 % de ceux qui n'avaient pas de préoccupations ont indiqué qu'ils étaient au courant des lignes directrices.



Les répondants qui avaient des préoccupations concernant l'examen de leur dernière demande relative à la RS&DE étaient plus susceptibles de communiquer avec leur conseiller en recherche et technologie ou leur examinateur financier pour résoudre la question. Ces constatations semblent indiquer que les demandeurs sont plus enclins à tenter de résoudre leurs préoccupations en communiquant d'abord avec la personne qu'ils considèrent comme la principale personne-ressource. Le fait que seulement 13 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient demandé un deuxième examen est peut-être attribuable, du moins en partie, au fait que les directives concernant la demande de cet examen sont contenues dans les *Lignes directrices pour résoudre les préoccupations des demandeurs de RS&DE*, un document que la plupart des demandeurs ne connaissent pas.

**Tableau 39**  
**Mesure prise pour résoudre les préoccupations**

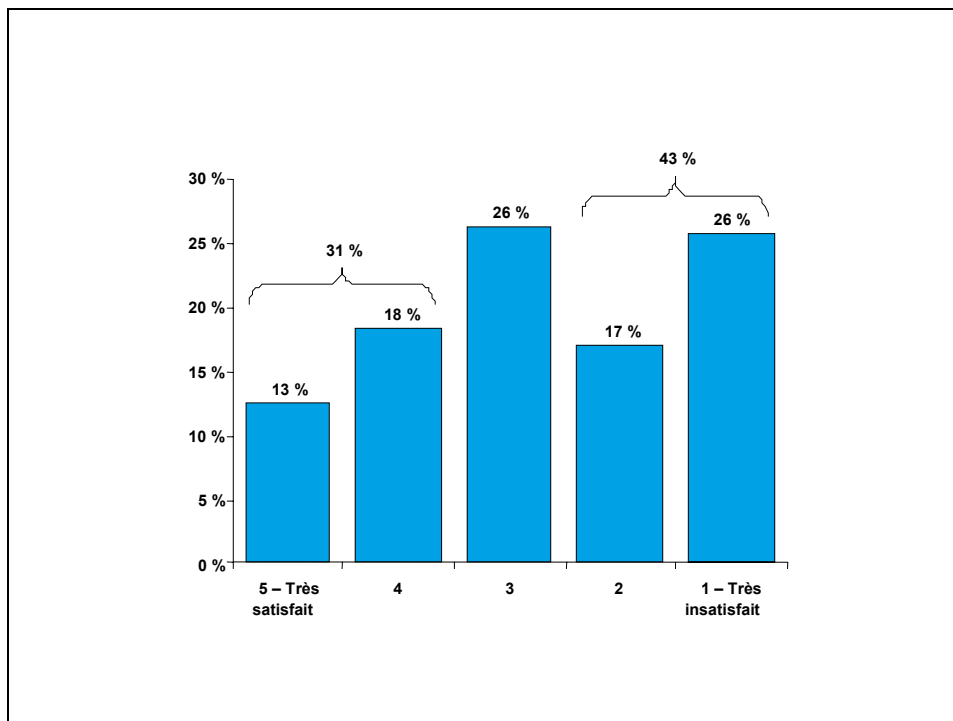


Question 30 : Qu'a fait votre société pour résoudre ses préoccupations? (Choisissez les réponses qui s'appliquent.)  
Base : Répondants qui avaient des préoccupations concernant leur demande relative à la RS&DE la plus récemment examinée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=243)

Les demandeurs étaient plus susceptibles que les représentants de communiquer avec leur conseiller en recherche et technologie ou leur examinateur financier (64 % comparativement à 34 %). Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 50 millions de dollars étaient plus enclins à ne pas tenter de résoudre leurs préoccupations (16 % comparativement à 3 % pour les autres). En outre, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars étaient plus susceptibles de communiquer avec le gestionnaire immédiat (47 % comparativement à 21 % pour les autres) ou avec le directeur adjoint du programme de la RS&DE au bureau des services fiscaux (29 % comparativement à 10 %).

Près de la moitié (43 %) des répondants se sont dits insatisfaits de la résolution de leurs préoccupations quant à l'examen de leur dernière demande relative à la RS&DE.

**Tableau 40**  
**Satisfaction à l'égard de la résolution des préoccupations**



*Question 31 : Dans quelle mesure votre société a-t-il été satisfait ou insatisfait de la résolution de ses préoccupations en ce qui concerne sa dernière demande relative à la RS&DE qui a subi un examen?  
Base : Répondants qui ont tenté de résoudre leurs préoccupations concernant leur demande relative à la RS&DE la plus récemment examinée depuis le 1er janvier 2002 (n=175)*

La satisfaction à l'égard de la résolution des préoccupations semble dépendre fortement du pourcentage de la demande accordé par l'ARC. Près de la moitié (47 %) des demandeurs qui ont reçu plus de 75 % du montant demandé se sont dits satisfaits de la résolution de leurs préoccupations, alors que seulement 10 % de ceux qui ont reçu 75 % ou moins de ce qu'ils avaient demandé ont répondu la même chose.

Les répondants qui étaient satisfaits de la résolution de leurs préoccupations avaient tendance à indiquer que la question s'était réglée de manière satisfaisante, qu'ils avaient eu une expérience positive du service à la clientèle ou étaient satisfaits de leur conseiller en recherche et technologie.

|  | <b>Nombre de répondants</b> |
|--|-----------------------------|
| Résultat favorable                                     | 6                           |
| Bon service à la clientèle                             | 4                           |
| Satisfait du conseiller en recherche et en technologie | 4                           |
| Satisfait de l'examineur financier                     | 2                           |
| Processus rapide                                       | 1                           |

Q32 : Veuillez expliquer :

Base : Répondants qui étaient satisfaits (4 ou 5 sur 5) du règlement de la préoccupation quant à leur demande relative à la RS&DE la plus récemment examinée, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=25)

Les demandeurs insatisfaits de la résolution de leurs préoccupations avaient tendance à indiquer que le processus avait pris trop de temps, qu'il y avait trop de bureaucratie ou de paperasserie et que leurs préoccupations n'avaient pas encore été résolues ou étaient toujours en cours au moment de remplir le sondage.

|   | <b>Nombre de répondants</b> |
|---|-----------------------------|
| Traitement trop long  | 10                          |
| Non résolu ou toujours en cours   | 9                           |
| Bureaucratie ou paperasserie  | 9                           |
| Traitement inéquitable  | 8                           |
| Non satisfait du conseiller en recherche et en technologie                  | 6                           |
| Résultat défavorable  | 4                           |
| Mauvais service à la clientèle  | 4                           |
| Non satisfait de l'examineur financier                                      | 4                           |
| Communications, lignes directrices ou traitement des demandes non uniformes | 3                           |
| Mauvaise communication  | 3                           |
| N'est pas à la hauteur du résultat monétaire                                | 3                           |

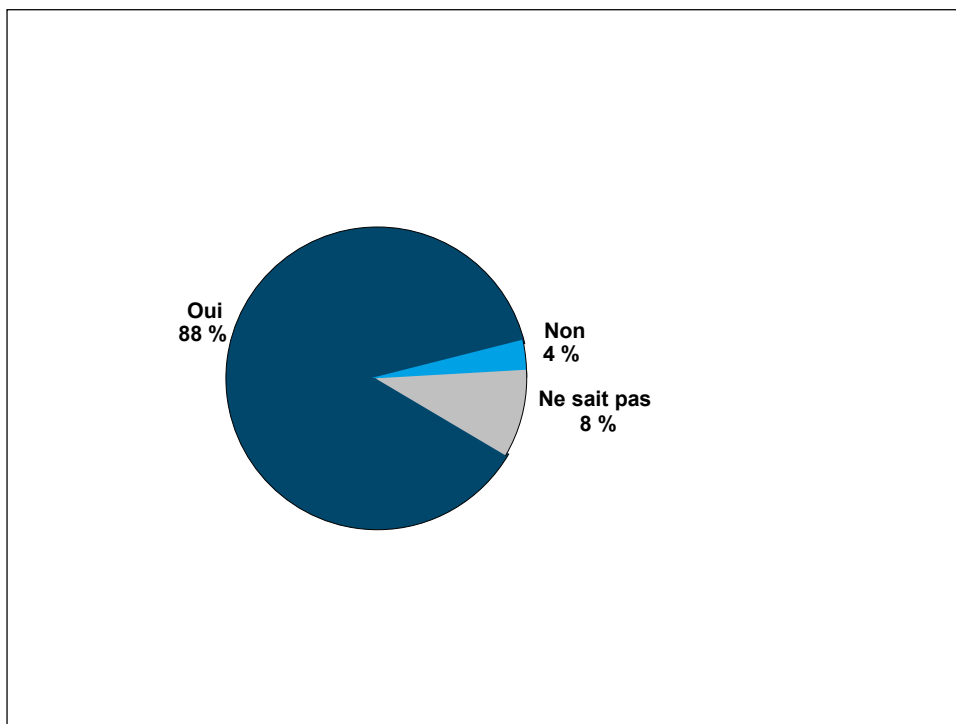
Q32 : Veuillez expliquer :

Base : Répondants qui n'étaient pas satisfaits (de 1 à 2 sur 5) du règlement de la résolution quant à leur demande relative à la RS&DE la plus récemment examinée, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 (n=51)

### 5.9. Intention de la société de demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir

La plupart des répondants (88 %) ont indiqué qu'ils prévoient demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir. En fait, seulement, 4 % des répondants ont dit qu'ils cesseraient de présenter des demandes, tandis qu'un autre 8 % étaient incertains.

**Tableau 43**  
**Intention de la société de demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir**



*Question 38 : Votre entreprise ou client a-t-il l'intention de continuer à demander des crédits d'impôt pour la RS&DE?*

*Base : Répondants qui ont présenté une demande relative à la RS&DE 1<sup>er</sup> janvier 2002. (n=1426).*

Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires supérieur à 500 000 \$ étaient plus susceptibles d'indiquer qu'ils prévoient continuer à présenter des demandes de crédits d'impôt pour la RS&DE (92 % prévoient continuer), comparativement aux répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires de moins de 500 000 \$, dont 82 % prévoient continuer à présenter de telles demandes.

Les répondants qui ont signalé qu'ils prévoyaient cesser de demander des crédits d'impôt relatifs à la RS&DE (4 %, soit un total de 53 répondants au sondage) avaient tendance à indiquer que l'entreprise ne faisait plus de R&D, que le processus était trop compliqué ou prenait trop de temps, que le coût de la demande excédait les avantages reçus, qu'ils avaient réduit leurs dépenses liées à la R&D ou que leurs activités de R&D étaient effectuées à l'extérieur du Canada.

|  | <b>Nombre de répondants</b> |
|--|-----------------------------|
| La société ne fait plus de R&D   | 21                          |
| Le processus était trop long   | 21                          |
| Le coût de préparation des demandes était plus élevé que les avantages | 17                          |
| Le processus était trop compliqué                                      | 15                          |
| Réduction des dépenses liées à la R&D                                  | 4                           |
| Les activités de R&D sont effectuées à l'étranger                      | 4                           |
| Autre  | 11                          |

Q39 : Quelles sont les raisons pour lesquelles votre société n'a pas l'intention de continuer à demander des crédits d'impôt pour la RS&DE? (Choisissez les réponses qui s'appliquent.)

Base : Répondants qui n'ont pas l'intention de continuer à présenter des demandes de crédits d'impôt pour RS&DE (n=53)

## 6.0 Sommaire des résultats clés

---

Les résultats clés de l'étude sont les suivants.

### *Satisfaction globale à l'égard du programme de la RS&DE*

Dans l'ensemble, la majorité des répondants (71 %) au sondage ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC. Ceux qui étaient satisfaits avaient tendance à indiquer qu'ils obtenaient de bons services à la clientèle, que le programme appuyait leur entreprise et lui permettait de prendre de l'expansion ou que ses lignes directrices étaient claires. Les répondants qui n'étaient pas satisfaits de l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC ont indiqué que la durée du processus était trop longue ou irraisonnable, ou que les lignes directrices du programme portaient à confusion ou n'étaient pas claires.

Le pourcentage des demandes qui ont été acceptées correspondait fortement à la satisfaction globale à l'égard de l'administration du programme de la RS&DE par l'ARC. De plus, les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé se sont dits plus satisfaits de l'administration du programme que ceux des entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé.

La majorité des répondants ont convenu que l'ARC avait traité leurs demandes de la même manière d'une année à l'autre (79 %) et qu'ils étaient satisfaits du temps nécessaire au traitement de leur demande (60 %). Les répondants des entreprises ayant un chiffre d'affaires moins élevé étaient plus susceptibles de convenir que leur demande avait été traitée de la même manière d'une année à l'autre et se sont dits plus satisfaits du temps nécessaire à l'ARC pour traiter leur demande que ceux des entreprises ayant un chiffre d'affaires plus élevé.

### *Résultats du programme de la RS&DE*

Un bon 80 % des répondants ont affirmé que le programme de la RS&DE leur permet de conserver les projets de recherche et de développement actuels au Canada, alors qu'environ le même pourcentage étaient d'avis que le programme leur permet d'en entreprendre de nouveaux. Environ 70 % des répondants ont indiqué que le programme de la RS&DE leur a permis de conserver des employés ou d'en embaucher de nouveaux.

Les répondants ont indiqué que le programme de la RS&DE est efficace pour inciter les sociétés à demeurer au Canada (73 %) et à entreprendre davantage de travaux en RS&DE au Canada (82 %). Ils ont également indiqué que le programme de la RS&DE a une incidence positive sur les liquidités et la rentabilité de leur entreprise.

### *Services de la RS&DE*

Même si 61 % des personnes interrogées connaissaient l'existence des séances d'information publiques et des séminaires destinés à l'industrie, seulement la moitié de tous les répondants étaient au courant du service d'examen préliminaire des projets (EPP) et du service aux nouveaux demandeurs, et seulement 32 % savaient qu'il existait un service de chargé de compte.

L'utilisation des quatre services du programme de la RS&DE était faible. Parmi les personnes qui connaissent chacun des services, l'utilisation variait entre 41 % pour les séances d'information et 18 % pour le service aux nouveaux demandeurs.

Les répondants qui avaient utilisé chacun des services étaient satisfaits des trois services de la RS&DE offerts aux demandeurs sur une base individuelle : le service de chargé de compte (85 %), le service d'EPP (80 %) et le service aux nouveaux demandeurs (84 %). Les séances d'information au public et les séminaires destinés à l'industrie ont obtenu une note légèrement inférieure, soit un taux de 77 % de répondants satisfaits.

### *Première demande*

Environ le tiers des répondants (34 %) ont indiqué qu'ils avaient présenté une demande de crédit d'impôt relatif à la RS&DE pour la première fois depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002. Dans la plupart des cas, ces sociétés ou ces particuliers ont commencé à présenter de telles demandes parce qu'ils venaient tout juste d'apprendre l'existence du programme de la RS&DE ou qu'ils avaient entrepris un nouveau projet. La majorité (60 %) des nouveaux demandeurs ont découvert l'existence du programme de la RS&DE grâce à un conseiller professionnel et, en deuxième lieu (13 %), par le Programme d'aide à la recherche industrielle (PARI).

### *Préparation des demandes*

La plupart des répondants ont indiqué qu'ils avaient présenté leur demande dans un délai de six mois suivant la fin de leur exercice.

Environ le tiers (36 %) des répondants ont eu recours à une aide extérieure pour la partie touchant les dépenses et la partie technique et scientifique de la demande, alors que 33 % n'ont eu recours à une aide pour aucune des parties. Le dernier tiers (31 %) ont eu recours à une aide extérieure pour une seule des parties.

Les répondants ont indiqué qu'il était plus facile de comprendre le processus ou les règles de préparation d'une demande que de remplir les formulaires eux-mêmes. Les notes liées à la facilité de préparation d'une demande allaient d'un maximum de 58 % pour « déterminer les dépenses qui sont admissibles » à un minimum de 40 % pour « comprendre le formulaire T661 ».

Les répondants étaient satisfaits des employés de la RS&DE quant à leurs connaissances (70 % d'accord) et à leur habileté à répondre aux questions (69 %) et à fournir les renseignements voulus en temps opportun (64 %). Par ailleurs, les répondants étaient moins satisfaits du site Web de la RS&DE (42 %), des publications (48 %), des procédures (42 %) et autres documents (37 %).

### *Examen des demandes sur place*

Environ les deux tiers des répondants (65 %) ont indiqué qu'ils avaient subi un examen sur place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002 pour au moins une de leurs demandes.

Environ les deux tiers de ces répondants (66 %) ont indiqué qu'un conseiller en recherche et technologie a participé au plus récent examen sur place.

Environ les deux tiers des répondants (65 %) ont indiqué que le conseiller en recherche et technologie connaissait le secteur d'activité lié à la demande de l'entreprise. Les conseillers étaient généralement considérés comme professionnels (83 % satisfaits), justes (78 % d'accord) et bien informés (73 % d'accord). Les répondants étaient un peu moins satisfaits de la volonté des conseillers en recherche et technologie d'en faire un peu plus pour eux (58 % d'accord).

Environ les deux tiers des répondants (68 %) ont indiqué qu'un examinateur financier avait participé au dernier examen sur place.

La plupart des répondants (80 %) étaient très satisfaits des connaissances de l'examineur financier à l'égard des questions financières. Les examinateurs financiers étaient généralement considérés comme professionnels (87 % satisfaits), justes (83 % d'accord) et bien informés (82 % d'accord). Les répondants étaient légèrement moins satisfaits de la volonté des examinateurs d'en faire un peu plus pour eux (66 % d'accord).

Les notes de satisfaction étaient, en général, plus favorables pour l'examineur financier que pour le conseiller en recherche et technologie.

### *Résultats de la demande*

La plupart des répondants ont signalé que l'ARC leur avait accordé la majeure partie du montant demandé. En fait, 69 % des répondants ont signalé que l'ARC a accordé au moins les trois quarts du montant de leur dernière demande ayant fait l'objet d'un examen. La grande majorité (82 %) des répondants se sont dits satisfaits du résultat de l'examen de leur dernière demande.

Comme il fallait s'y attendre, le pourcentage du montant accordé correspondait fortement à la satisfaction du demandeur à l'égard du résultat de l'examen de sa dernière demande. Dans l'ensemble, 94 % de ceux qui ont reçu plus de 75 % du montant demandé se sont dits satisfaits du résultat de la demande, alors que seulement 27 % de ceux qui ont reçu 25 % ou moins de ce qu'ils avaient demandé ont répondu qu'ils étaient satisfaits.

### *Résolution des préoccupations*

Seulement 17 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient des préoccupations concernant l'examen de leur dernière demande relative à la RS&DE. La plupart des répondants (61 %) ont communiqué avec leur conseiller en recherche et en technologie ou leur examinateur financier pour résoudre la question.



Près de la moitié des répondants (43 %) se sont dits insatisfaits de la résolution de leurs préoccupations concernant l'examen de leur dernière demande. Les répondants insatisfaits avaient tendance à indiquer que le processus avait pris trop de temps, qu'il y avait trop de bureaucratie ou de paperasserie et que leurs préoccupations n'avaient pas encore été résolues ou étaient toujours en cours au moment de remplir le sondage.

*Intention de la société de demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir*

La plupart des répondants (88 %) ont indiqué qu'ils prévoyaient demander des crédits d'impôt pour la RS&DE à l'avenir. En fait, seulement 4 % des répondants ont signalé qu'ils cesseraient de demander de tels crédits d'impôt, tandis qu'un autre 8 % d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient incertains. Les répondants qui prévoyaient cesser de demander des crédits (4 %, soit un total de 53 répondants) avaient tendance à indiquer que l'entreprise ne faisait plus de R&D, que le processus était trop compliqué ou prenait trop de temps, que le coût de la demande excédait les avantages reçus, qu'ils avaient réduit leurs dépenses liées à la R&D ou que leurs activités de R&D étaient effectuées à l'extérieur du Canada.