



3 décembre 2002

Surveillance continue de la qualité de l'administration du Programme de la RS&DE — Résultats d'une étude

Programme de la recherche scientifique
et du développement expérimental de
l'Agence des douanes et du revenu du Canada

TABLE DES MATIÈRES

1.0	SOMMAIRE	1
2.0	INTRODUCTION	3
3.0	MÉTHODOLOGIE.....	4
3.1	ENQUÊTE PAR INTERNET	4
3.2	ÉTUDES DE CAS	4
4.0	CONSTATATIONS DÉCOULANT DE L'ENQUÊTE MENÉE PAR L'INTERNET.....	6
4.1	DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES CONCERNANT LES RÉPONDANTS	6
4.2	OPINION DES RÉPONDANTS AU SUJET DE L'EXAMEN SUR PLACE QUE L'ADRC A FAIT DE LA DEMANDE DE CRÉDIT D'IMPÔT POUR LA RS&DE SOUMISE PAR LEUR ENTREPRISE	8
4.3	CE QU'ON PENSE AUJOURD'HUI DU PROGRAMME DE LA RS&DE	13
5.0	CONSTATATIONS DES ÉTUDES DE CAS	20
5.1	DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES CONCERNANT LES RÉPONDANTS	20
5.2	SERVICES FOURNIS PAR L'ADRC DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE LA RS&DE	21
5.3	EXAMEN SUR PLACE	23
5.4	CONSEILLER SCIENTIFIQUE DE L'ADRC	28
5.5	EXAMINATEUR FINANCIER DE L'ADRC	29
5.6	COMPRÉHENSION DES DEMANDEURS.....	31
5.7	AIDE FOURNIE AUX ENTREPRISES CANADIENNES POUR LES INCITER À MENER DES ACTIVITÉS DE RS&DE AU CANADA.....	33



3 décembre 2002

1.0 Sommaire

À la fin des années 90, en réponse à l'industrie qui s'inquiétait de la cohérence et de l'efficacité du Programme de crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE), l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) s'est efforcée d'améliorer les pratiques administratives y afférentes. Elle a mis en œuvre un plan d'actions en 13 points.¹

En 1999, une étude a été effectuée afin de découvrir ce que l'industrie pensait de l'administration du Programme de la RS&DE. Cette première étude a été réalisée par la *CATA Alliance*, une importante association industrielle, avec le concours de KPMG. Cette étude portait essentiellement sur les secteurs des logiciels et des télécommunications et le rapport a été publié en février 2000. L'ADRC estimait les renseignements recueillis dans le cadre de cette étude pilote utiles, mais elle était d'avis qu'il fallait en étendre la portée de manière à englober tous les secteurs d'activité.

L'ADRC a donc confié en février 2001 au cabinet d'experts-conseils KPMG la mise au point d'une méthode de mesure du rendement qui permettrait d'établir une « fiche d'évaluation annuelle » fondée sur les commentaires formulés au sujet de l'administration du Programme de la RS&DE par un échantillon représentatif d'entreprises canadiennes. L'étude consistait à élaborer une méthode pour recueillir les rétroactions d'un échantillon plus important de l'industrie canadienne sans pour autant imposer un fardeau exagéré aux entreprises (l'étude de 1999 effectuée par la CATA comportait des entrevues téléphoniques exhaustives). L'étude devait en outre utiliser la méthodologie recommandée.

L'étude comportait deux volets. Le premier consistait à mettre au point la méthodologie, notamment à élaborer un instrument d'enquête d'Internet ainsi qu'un guide d'entrevue pour les études de cas. Les deux instruments d'enquête ont été conçus par le groupe de spécialistes en fiscalité du cabinet d'experts-comptables KPMG, de concert avec les cadres du Programme de la RS&DE. Ils ont servi à étudier l'expérience vécue par les demandeurs lors de récentes vérifications qu'ils ont subies et à recueillir leur avis sur l'aide et les conseils qu'ils ont reçus de l'ADRC, à évaluer leur compréhension des politiques et des pratiques de l'ADRC et à obtenir leur point de vue sur l'équité et le professionnalisme du processus.

Le deuxième volet consistait en deux enquêtes qui ont été réalisées entre juillet et novembre 2002, l'une étant une enquête par Internet à laquelle 306 entreprises ont répondu, et l'autre une étude de cas au moyen d'entrevues directes avec 27 entreprises. Les principales constatations de cette étude sont présentées ci-après :

- Les répondants étaient satisfaits des différents services, tels que l'Examen préliminaire des projets (EPP), le Service des chargés de compte ainsi que les séances d'information, que l'ADRC offre afin d'aider les entreprises qui présentent une demande de crédit d'impôt pour la RS&DE à s'acquitter des formalités.
- Près des deux tiers des répondants interrogés lors d'entrevues directes (61,5 %) et au moyen de l'enquête par Internet (61,1 %) pensaient que la cohérence du processus d'examen de l'ADRC s'était améliorée au cours des années.

¹ Le 5 novembre 1998, l'honorable Herb Dhaliwal, ministre du Revenu national, a fait connaître le plan d'action élaboré par Revenu Canada en vue d'améliorer le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE).

- Environ 81 % des répondants à l'enquête menée par l'Internet ont dit que l'ADRC les avait traités équitablement lors de l'examen de leur demande de crédit d'impôt pour la RS&DE.
- Les répondants étaient le moins satisfaits des aspects suivants de l'examen : délai de traitement de leur demande par l'ADRC et notification de l'ADRC pour signaler s'ils avaient droit à un crédit d'impôt plus important que celui demandé initialement.
- Un faible pourcentage des répondants à l'enquête par Internet (2,9 %) et de ceux interviewés (3,7 %) ont affirmé que leurs rapports avec les employés du Programme de la RS&DE s'étaient détériorés au cours des années.
- Selon la majorité des répondants, les employés de l'ADRC se contentent d'intervenir dans leur domaine d'expertise. Environ 88 % des répondants interrogés en entrevue ont convenu que le conseiller scientifique s'en tenait à son domaine de compétence, tandis que 95 % des répondants ont indiqué que l'examineur financier en faisait autant. Il s'agit d'une amélioration importante par rapport à l'étude pilote *CATA Alliance-KPMG* de 1999.
- Les éléments suivants étaient scrutés le plus minutieusement durant l'examen financier effectué sur place : les fiches de temps (33,3 %), le traitement des matières consommées (29,6 %), et le traitement des paiements contractuels reçus (29,6 %).
- Un tiers (35,7 %) des personnes interviewées ont trouvé que l'examineur financier n'expliquait pas clairement pourquoi les dépenses n'étaient pas admissibles et 26,7 % ont mentionné que l'examineur n'était pas parvenu à leur préciser quels étaient les documents devant être produits pour justifier la déduction des dépenses engagées au titre de la RS&DE.
- La majorité (81 %) des personnes interviewées ont trouvé que le conseiller scientifique avait bien expliqué en quoi une demande répondait ou ne répondait pas à la définition de RS&DE et avait bien précisé quelles étaient les pièces à soumettre pour en démontrer l'admissibilité (76 %).
- Plus de la moitié (55,6 %) des personnes interviewées et 79,3 % des répondants à l'enquête par menée par l'Internet ont affirmé que le Programme avait contribué à accroître le succès de leur entreprise et plus précisément encore, qu'il les avait incités à faire davantage de R-D (73,1 %) et leur avait permis d'augmenter leur rentabilité (58,3 %).

Il ressort donc des constatations de l'étude que le processus administratif du Programme de la RS&DE s'est beaucoup amélioré depuis 1999 et que les mesures prises dans ce sens par l'ADRC ont été couronnées de succès. S'il est vrai que le progrès est manifeste, les répondants n'en continuent pas moins de dire qu'il faudrait que les formulaires de l'ADRC soient plus clairs et plus simples à remplir, qu'il faudrait un guide contenant des renseignements plus utiles et qu'il faudrait réduire le délai de traitement de leur demande. Si l'ADRC continue d'apporter des améliorations à ces aspects, l'industrie continuera de considérer le Programme de la RS&DE comme un programme d'encouragement fiscal efficace et bien administré.

2.0 Introduction

Le Programme de la RS&DE est une mesure d'encouragement fiscal du gouvernement fédéral. Il a pour objet d'apporter un soutien aux activités scientifiques et technologiques et de les favoriser, en particulier la recherche et le développement effectués par des entreprises au Canada.

L'Agence des douanes et du revenu a retenu les services du cabinet d'experts-conseils KPMG et ceux du cabinet d'experts-comptables KPMG. Elle leur a confié la mise au point d'une méthode de mesure du rendement qui permettrait d'établir une « fiche d'évaluation annuelle » fondée sur les commentaires formulés par l'industrie au sujet de l'administration du Programme de la RS&DE. Ce projet devait prolonger les travaux menés antérieurement, c'est-à-dire l'étude pilote CATA-KPMG dont les résultats ont été publiés en 1999.¹ La portée de la présente étude était par conséquent beaucoup plus vaste que celle de l'étude initiale car elle visait à recueillir les commentaires des demandeurs de tous les secteurs d'activité plutôt que seulement les commentaires du secteur de la haute technologie (logiciels et télécommunications).

Le projet comportait deux volets : conception et mise en œuvre.

- *Premier volet* : Dans le *Rapport sur la conception*, les auteurs exposent brièvement la méthodologie de l'étude, y compris l'élaboration d'un instrument d'enquête par Internet ainsi que d'un guide d'entrevue pour les études de cas. Ces instruments ont été mis au point par nos spécialistes en fiscalité de concert avec les cadres du Programme de la RS&DE.
- *Deuxième volet* : La *mise en œuvre* comportait la création du site Web et l'enquête effectuée auprès d'un échantillon aléatoire de demandeurs. Elle comportait également la tenue de 25 à 30 entrevues directes pour les études de cas.

Ce sont les résultats du deuxième volet, *Mise en œuvre*, c'est-à-dire les constatations dégagées de l'enquête par Internet ainsi que des entrevues directes, qui sont présentés dans les pages qui suivent.

¹ *La CATA Alliance et le bureau d'experts conseils KPMG, SR&ED Program Renewal : A Metric for Tracking Progress in the Telecom and Software Sectors, juillet 1999.*

3.0 Méthodologie

L'enquête qui constituait le volet de mise en œuvre de cette étude s'est déroulée entre juillet et novembre 2002, selon deux approches : une enquête au moyen d'un site Web auprès d'un échantillon représentatif de la population de demandeurs de crédit d'impôt pour la RS&DE et des entrevues directes plus poussées avec un plus petit échantillon de demandeurs.

3.1 Enquête par Internet

La principale méthode recommandée lors du volet de la conception consistait en une enquête par Internet auprès de demandeurs d'un crédit d'impôt pour la RS&DE. Afin de protéger les données, l'ADRC a choisi au hasard, à partir de sa liste complète des demandeurs, un échantillon de 800 bénéficiaires du programme. Ont été exclues les entreprises dont l'ADRC n'avait pas fait l'examen au cours des douze derniers mois, celles dont le dossier de 1998 n'était pas clos et celles pour lesquelles il y avait un appel en instance. L'ADRC a communiqué par téléphone avec les 800 entreprises composant l'échantillon afin de savoir si elles acceptaient de participer à l'enquête. Toutefois, parce que certains numéros de téléphone étaient faux ou encore parce que personne n'avait répondu, etc., on a ajouté 200 nouveaux noms à l'échantillon initial. Après suppression des noms figurant en double et des faux numéros, l'échantillon total d'entreprises avec lesquelles l'ADRC a communiqué directement s'élevait à 815.

On a demandé à chaque entreprise de participer à l'enquête en répondant à un questionnaire confidentiel sur un site Web créé par le bureau d'experts-conseils KPMG. L'ADRC avait envoyé à chacune un courriel dans lequel elle fournissait le lien au site Web de l'étude.

Sur l'ensemble des entreprises constituant l'échantillon, 306 au total ont répondu au questionnaire d'enquête en ligne, ce qui donne un taux de participation de 36 %. Ce taux, particulièrement élevé pour ce genre d'enquête, est probablement dû au grand intérêt que les entreprises attachent au Programme de la RS&DE, à quoi s'ajoute qu'on a d'abord appelé chaque entreprise.

Les résultats de cette enquête sont présentés au chapitre 4.

À la fin du questionnaire sur le site Web, on invitait les entreprises à formuler tout autre commentaire ou toute autre suggestion qu'ils pouvaient avoir concernant l'administration du Programme de la RS&DE. Plusieurs en ont profité pour exprimer leurs opinions de manière détaillée. On peut en déduire que les entreprises souhaitent ardemment que le programme continue de correspondre à leurs besoins. Les auteurs recommandent donc à l'ADRC d'examiner le document et de considérer ces commentaires dans le cadre de leur travail continu visant l'amélioration du programme.

3.2 Études de cas

Le guide des études de cas abordait des sujets également traités dans l'enquête menée par l'Internet mais de manière plus approfondie. Le guide/questionnaire était accompagné de la fréquence des réponses. L'ADRC a fourni une ventilation des demandeurs selon le secteur d'activité, qui a servi à déterminer, pour chaque secteur, le nombre d'entreprises devant faire l'objet d'une étude de cas. Pour produire une liste des entreprises pouvant convenir, le bureau d'experts-conseils KPMG a communiqué avec différentes associations industrielles et leur a demandé de leur fournir le nom des sociétés qui

connaissaient le Programme de la RS&DE et qui accepteraient de participer à l'enquête. De leur côté, les fiscalistes de KPMG ont fourni le nom d'entreprises actuellement inscrites au programme. On a ensuite produit une liste maîtresse à laquelle on a ajouté le nom des sociétés canadiennes qui effectuent le plus de R-D. Le bureau d'experts-conseils KPMG a communiqué avec toutes les entreprises figurant sur cette liste et, au total, 27 d'entre elles ont convenu de se prêter à une entrevue et de répondre au questionnaire d'enquête.

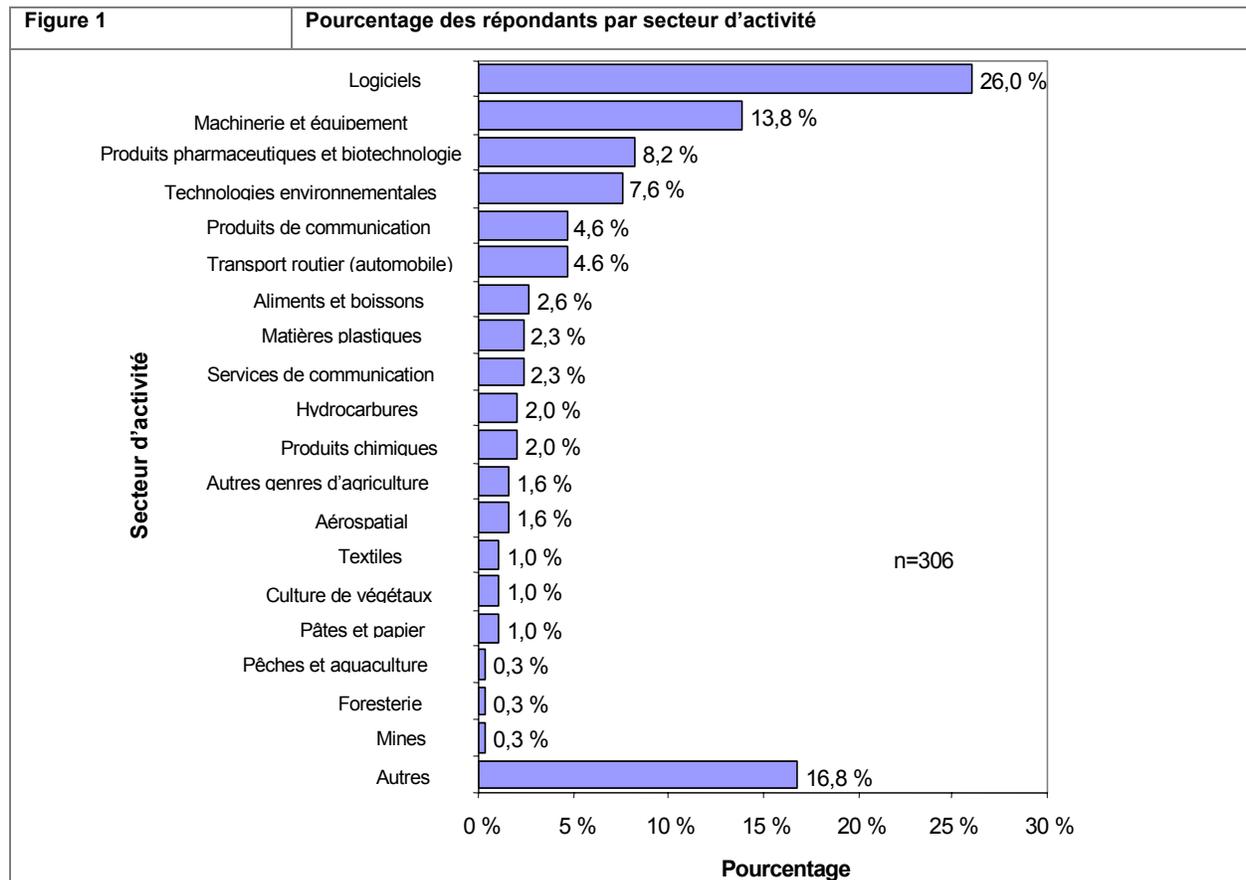
On trouvera au chapitre 5 de ce rapport les conclusions des entrevues menées pour les études de cas.

4.0 Constatations découlant de l'enquête menée par l'Internet

Dans ce chapitre, on présente l'ensemble des constatations découlant de l'enquête menée par l'Internet, à laquelle 306 entreprises au total ont participé.

4.1 Données démographiques concernant les répondants

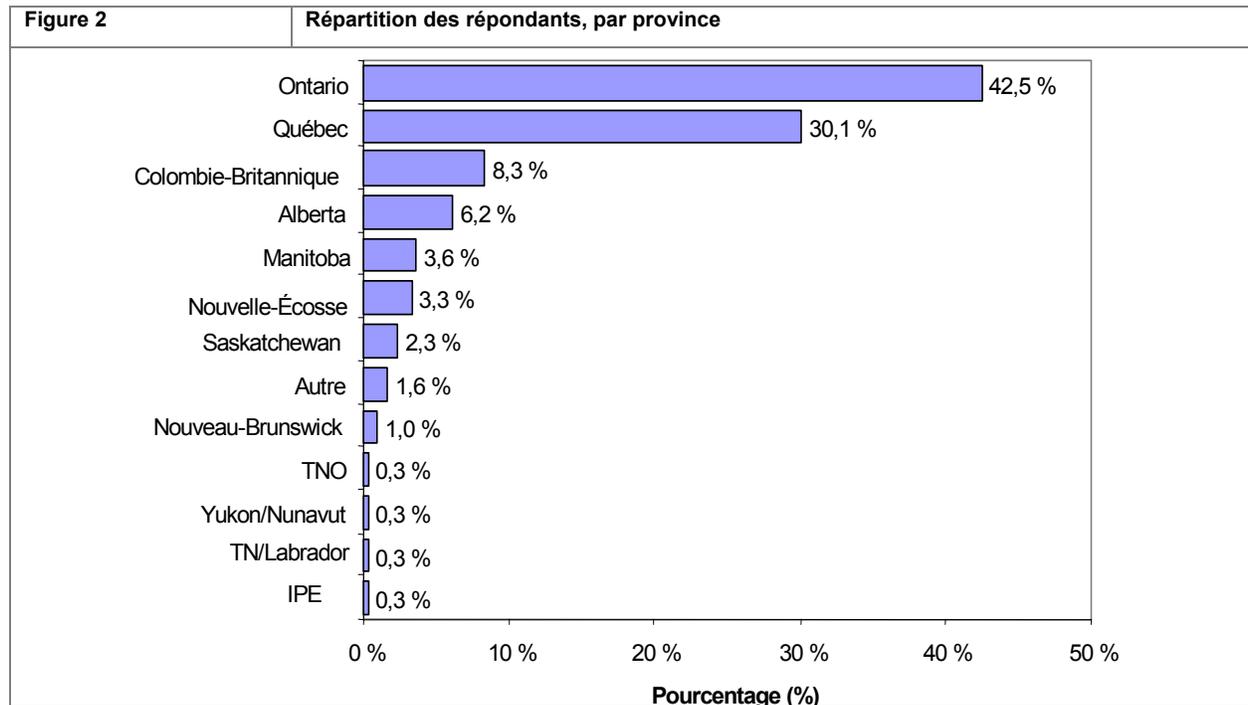
La Figure 1 présente une ventilation des secteurs d'activité avec lesquels les répondants se sont le plus étroitement identifiés. L'ADRC a remis au bureau d'experts-conseils KPMG une liste des secteurs qui participent actuellement au Programme de la RS&DE. Environ un quart (26 %) des répondants ont dit faire partie du secteur des « logiciels », suivi de 13,8 % pour le secteur de la « machinerie et équipement ». Un bon nombre de répondants (16,8 %) ont pour leur part déclaré relever de la catégorie « Autre », c'est-à-dire, de secteurs tels que la géomatique, le transport, etc. Étant donné qu'un pourcentage relativement important de répondants ont coché la case « Autres », l'ADRC devrait voir si la ventilation actuelle des secteurs d'activité donne une idée juste des différentes industries qui participent au programme.



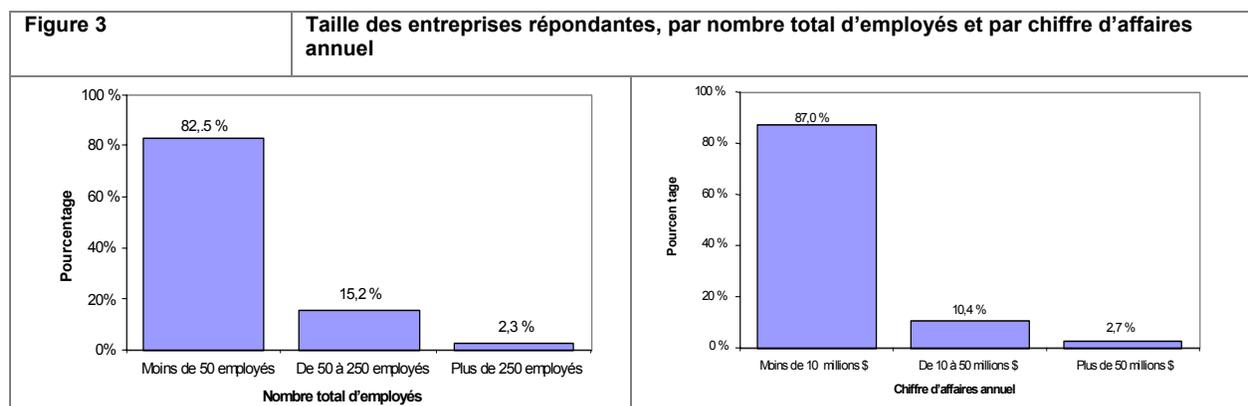


3 décembre 2002

Comme il a été mentionné plus tôt, on a communiqué avec un échantillon aléatoire de demandeurs de crédit d'impôt pour la RS&DE. La figure ci-dessous donne la répartition des répondants, par province, l'Ontario (42,5 %) et le Québec (30,1 %) étant les provinces les plus représentées.

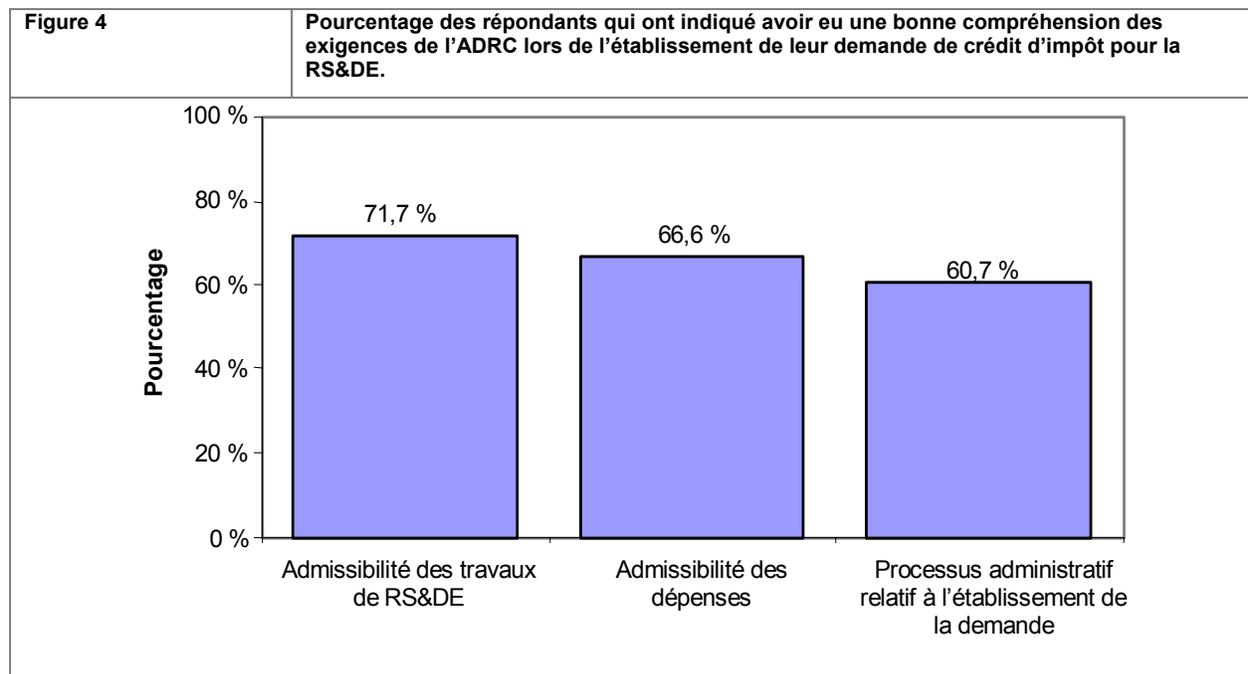


La majorité des répondants à l'enquête par Internet étaient des petites et moyennes entreprises. Selon la figure 3, dans 82,5 % des cas, l'entreprise comptait moins de 50 employés et pour 87 % des entreprises, le chiffre d'affaires annuel était inférieur à 10 millions de dollars.



4.2 Opinion des répondants au sujet de l'examen sur place que l'ADRC a fait de la demande de crédit d'impôt pour la RS&DE soumise par leur entreprise

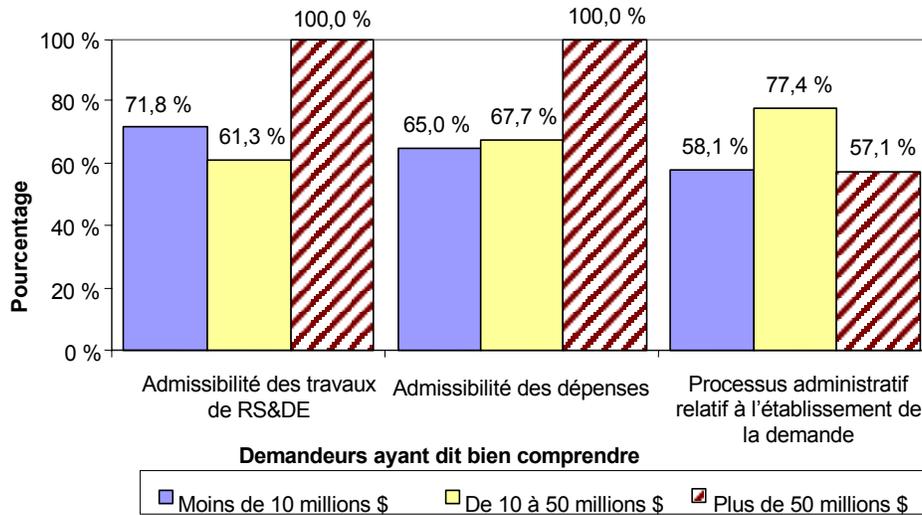
La figure 4 indique la mesure dans laquelle les entreprises comprennent les exigences du Programme de la RS&DE. Environ 72 % des répondants ont affirmé que leur entreprise était « bien au courant » des genres de travaux qui donnaient droit au crédit d'impôt pour la RS&DE, 67 % étaient bien au courant des genres de dépenses qui étaient disponibles et 61 % ont déclaré bien connaître les formalités administratives associées à l'établissement d'une demande de crédit d'impôt.



Une analyse plus poussée en fonction du chiffre d'affaires des entreprises révèle que celles pour lesquelles il dépassait 50 millions de dollars étaient bien au courant des genres de travaux et des dépenses qui étaient admissibles aux fins du crédit d'impôt pour la RS&DE. Toutefois, la moitié (57,1 %) seulement de ces mêmes répondants ont affirmé bien comprendre les formalités administratives associées à l'établissement de la demande de crédit d'impôt. Il se dégage également de la figure 5 que pour 58,1 % d'entreprises de plus petite taille (chiffre d'affaires inférieur à 10 millions de dollars) ce processus est bien compris. Par ailleurs, il semble que ce soit les entreprises de taille moyenne (77,4 %) qui le connaissent le mieux.

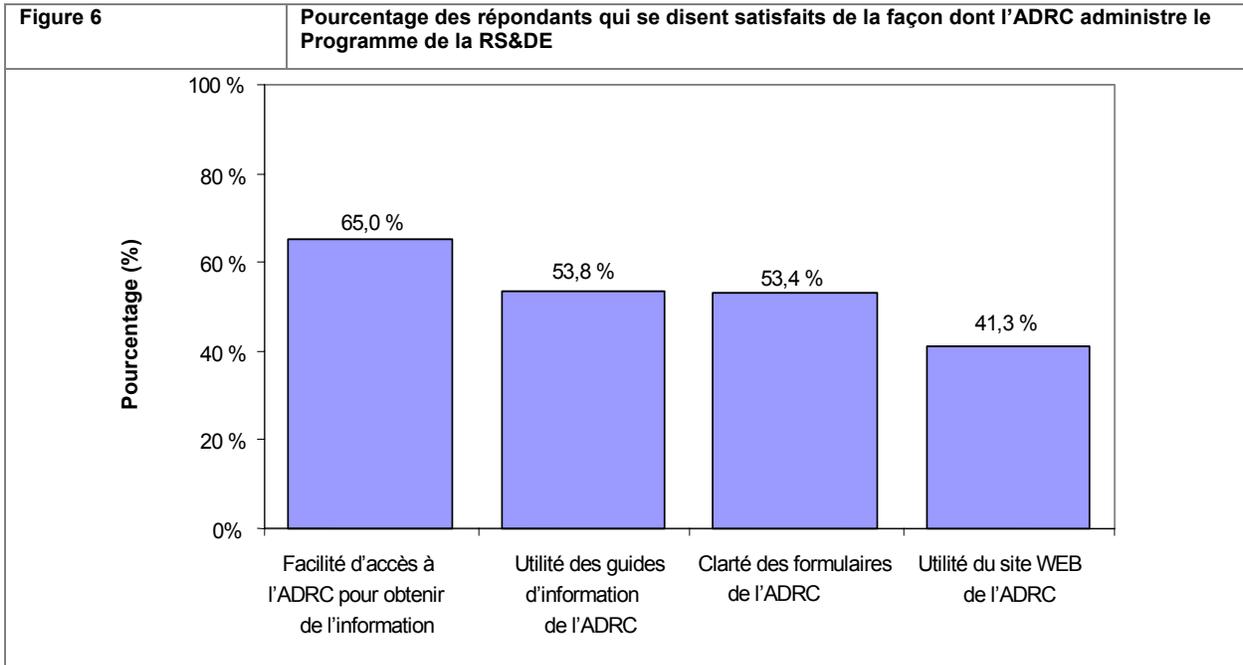
Figure 5

Pourcentage des répondants, par chiffres d'affaire, qui ont indiqué que leur entreprise avait une bonne compréhension des formalités administratives associées à l'établissement d'une demande de crédit d'impôt pour la RS&DE

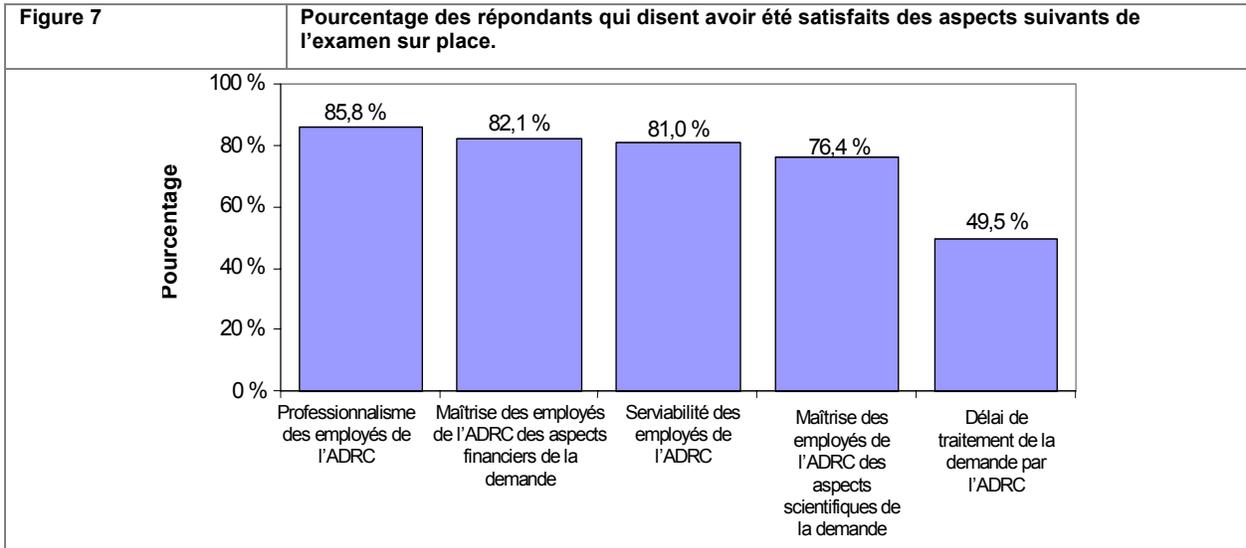


On a demandé aux répondants de dire dans quelle mesure ils étaient satisfaits des divers aspects de l'administration du Programme de la RS&DE par l'ADRC. La figure 6 indique que pour 65,0 % d'entre eux l'aspect qui leur semblait le plus satisfaisant était celui de l'accessibilité à l'ADRC lorsque l'entreprise avait des questions à poser ou lorsqu'elle voulait obtenir des renseignements. Toutefois, moins de la moitié (41,3 %) étaient satisfaits de l'utilité du site Web de l'ADRC. En fait, l'examen des fréquences révèle que près de la moitié des répondants (47,4 %) étaient incapables d'évaluer l'utilité de ce site.

La clarté des formulaires et l'utilité des guides d'information de l'ADRC sont des facteurs particulièrement importants pour ceux qui présentent une demande pour la première fois. D'après les commentaires de quelques répondants, les formulaires peuvent être rébarbatifs et ils sont rédigés dans un jargon juridique, ce qui incite bon nombre d'entreprises à faire appel à des comptables professionnels.



Lors de l'examen sur place, le conseiller technique et l'examineur financier (vérificateur) de l'ADRC revoient la demande relative à la RS&DE dans les locaux de l'entreprise. On a demandé aux répondants de dire dans quelle mesure ils étaient satisfaits des divers aspects du dernier examen sur place dont ils avaient fait l'objet. La figure ci-dessous révèle que la majorité ont noté comme satisfaisants le professionnalisme des employés (85,8 %), leur maîtrise des aspects financiers de la demande (82,1 %) et leur serviabilité (81,0 %). Toutefois, la moitié (49,5 %) seulement ont jugé satisfaisant le temps mis par l'ADRC pour traiter la demande. En fait, parmi ceux qui ont déclaré être insatisfaits, 86,1 % étaient des entreprises comptant moins de 50 employés. Il se dégage aussi des commentaires des répondants que le programme est vital pour les entreprises car il leur permet d'améliorer leurs produits et d'innover. Cependant, le temps qu'elles doivent attendre pour obtenir les crédits demandés peut avoir un effet préjudiciable, en particulier pour les petites entreprises, car le retard leur impose une contrainte financière supplémentaire et peut même causer un ralentissement de la recherche scientifique.



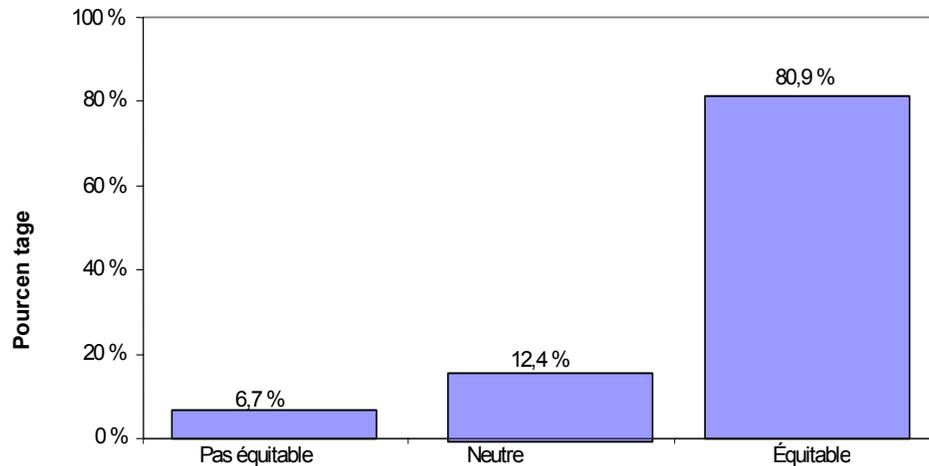
La mesure dans laquelle les répondants jugent que leur entreprise a été traitée de manière équitable par l'ADRC au cours de cet examen de leur demande relative à la RS&DE est une autre indication du degré de leur satisfaction à l'endroit du programme. La figure ci-dessous révèle que 80,9 % des répondants estiment avoir été traités équitablement et seulement 6,7 % sont de l'avis contraire.



3 décembre 2002

Figure 8

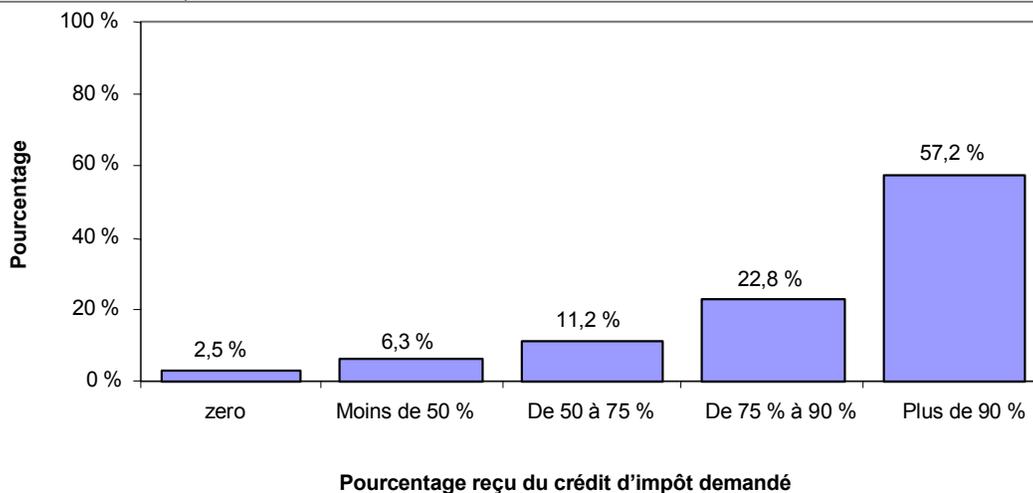
Mesure dans laquelle les répondants jugent que l'ADRC a traité leur entreprise de manière équitable lors de l'examen sur place de sa demande relative à la RS&DE



Environ 80 % des répondants ont indiqué avoir reçu plus de 75 % du crédit d'impôt demandé dans leur dernière demande soumise. Par ailleurs, toujours d'après cette figure, seulement 2,5 % n'auraient bénéficié d'aucun crédit.

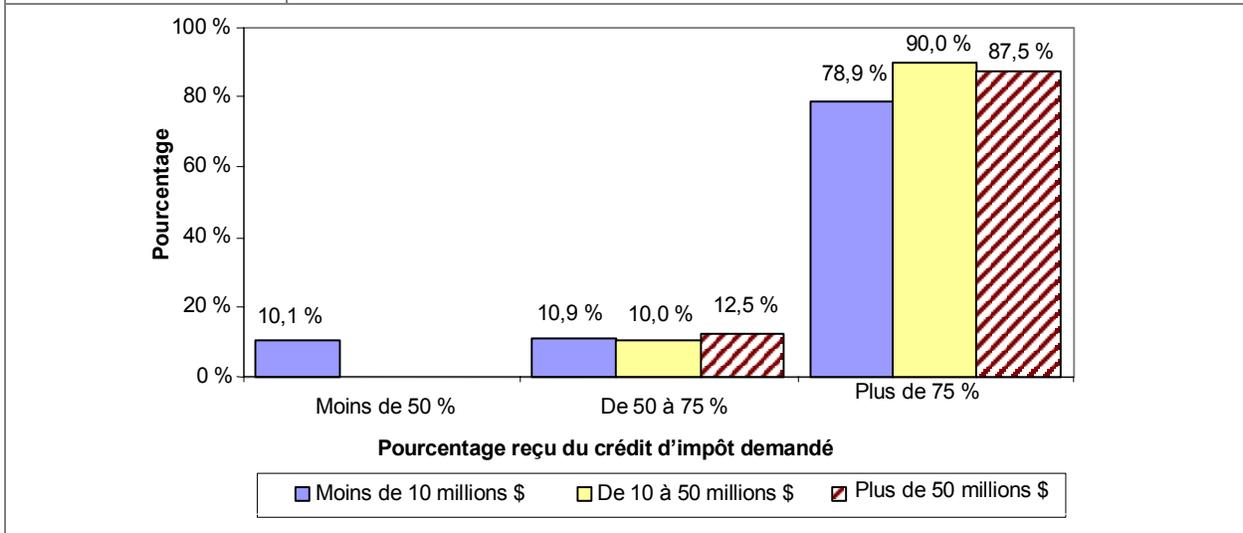
Figure 9

Pourcentage du crédit demandé qui a été accordé aux répondants



Une analyse plus poussée révèle qu'il est plus probable que les répondants ayant un chiffre d'affaires inférieur à 10 millions de dollars (10,1 %) reçoivent moins de 50 % du crédit d'impôt demandé. Toutes les entreprises de taille moyenne (chiffre d'affaires de 10 à 50 millions de dollars) ainsi que les grandes entreprises (chiffre d'affaires de plus de 50 millions de dollars) ayant répondu ont indiqué que plus de 50 % du crédit d'impôt demandé avait été accordé.

Figure 10 Pourcentage du crédit d'impôt demandé accordé aux répondants, en fonction du chiffre d'affaires



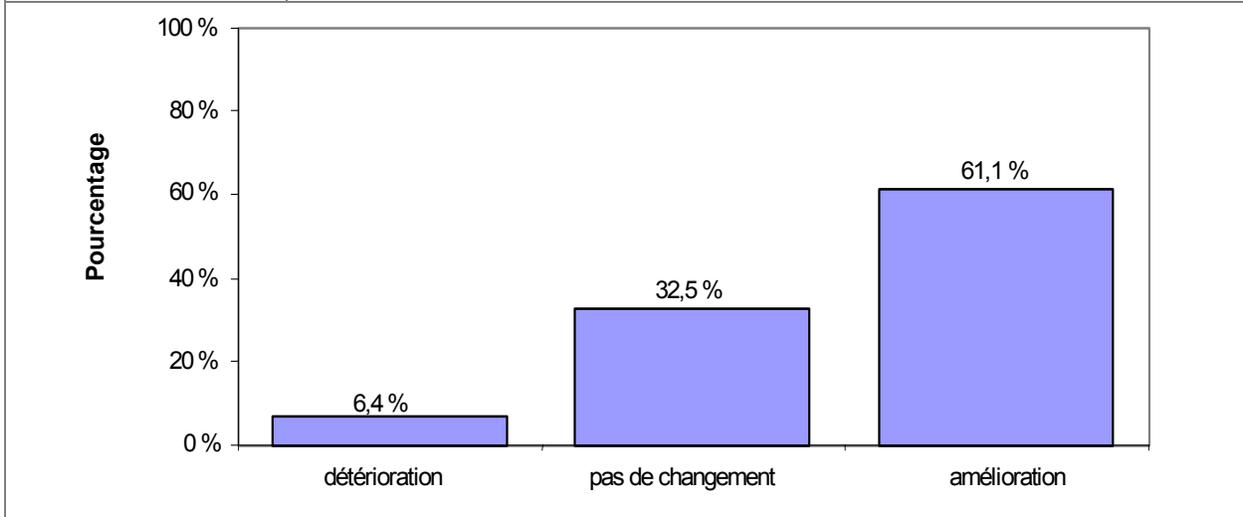
Quand on leur a demandé si des problèmes importants s'étaient présentés lors du dernier examen sur place de leur entreprise, la majorité (87,7 %) des répondants ont déclaré que non. Parmi ceux qui avaient connu des problèmes, un faible pourcentage a dit avoir tenté de les résoudre avec le conseiller scientifique ou l'examineur financier ou encore avec un gestionnaire de premier niveau (10,5 %).

À la question visant à savoir si les répondants étaient au courant de l'existence de la publication de l'ADRC intitulée *Lignes directrices pour la résolution des préoccupations des demandeurs en matière de RS&DE*, moins d'un quart d'entre eux (22,5 %) ont dit connaître ces lignes directrices.

4.3 Ce qu'on pense aujourd'hui du Programme de la RS&DE

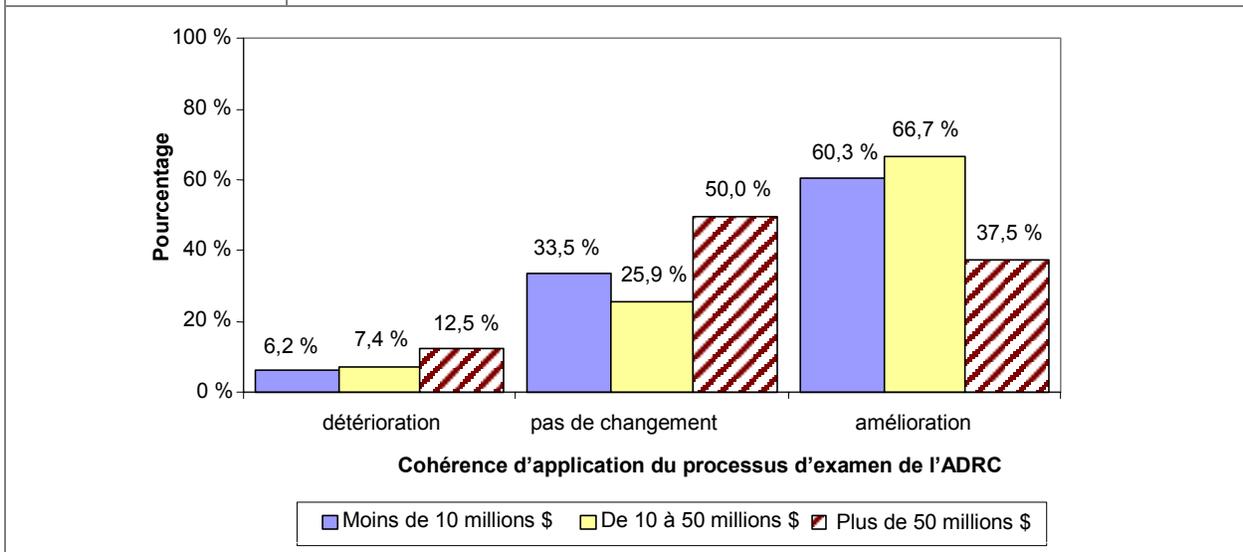
La majorité (82,9 %) des répondants ont soumis plus d'une demande au titre de la RS&DE par le passé. Par conséquent, ils étaient en mesure d'évaluer la cohérence dans l'application du processus d'examen de l'ADRC. La figure 11 permet de constater que près des deux tiers (61,1 %) des répondants estiment que la cohérence dans l'application s'est accrue tandis que 6,4 % pensent au contraire que la situation s'est détériorée.

Figure 11 **Opinion des répondants concernant la cohérence d'application du processus d'examen de l'ADRC**



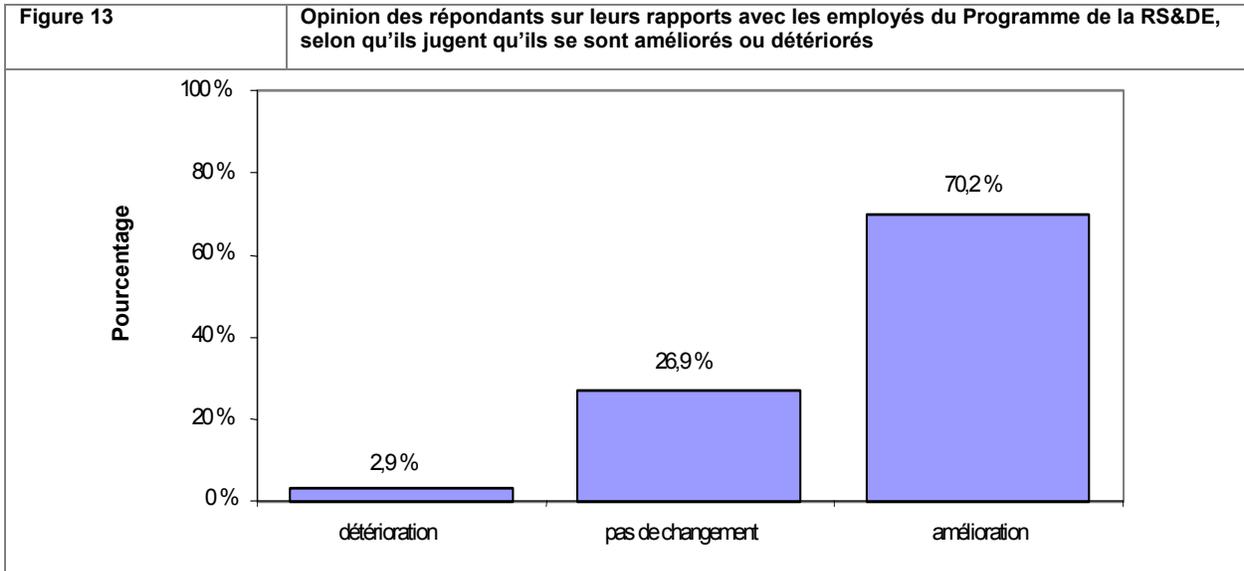
Une analyse plus poussée a révélé que les répondants qui exploitaient une petite ou moyenne entreprise (chiffre d'affaires inférieur à 50 millions de dollars) étaient davantage susceptibles de constater une amélioration de l'application cohérente du processus d'examen des demandes au titre de RS&DE. Comme on peut le voir dans la figure 12, la moitié (50 %) des grandes entreprises ont mentionné que la cohérence était demeurée constante tandis qu'un faible pourcentage (12,5 %) pensait qu'elle s'était détériorée.

Figure 12 **Cohérence d'application du processus d'examen de l'ADRC, selon la taille des entreprises**

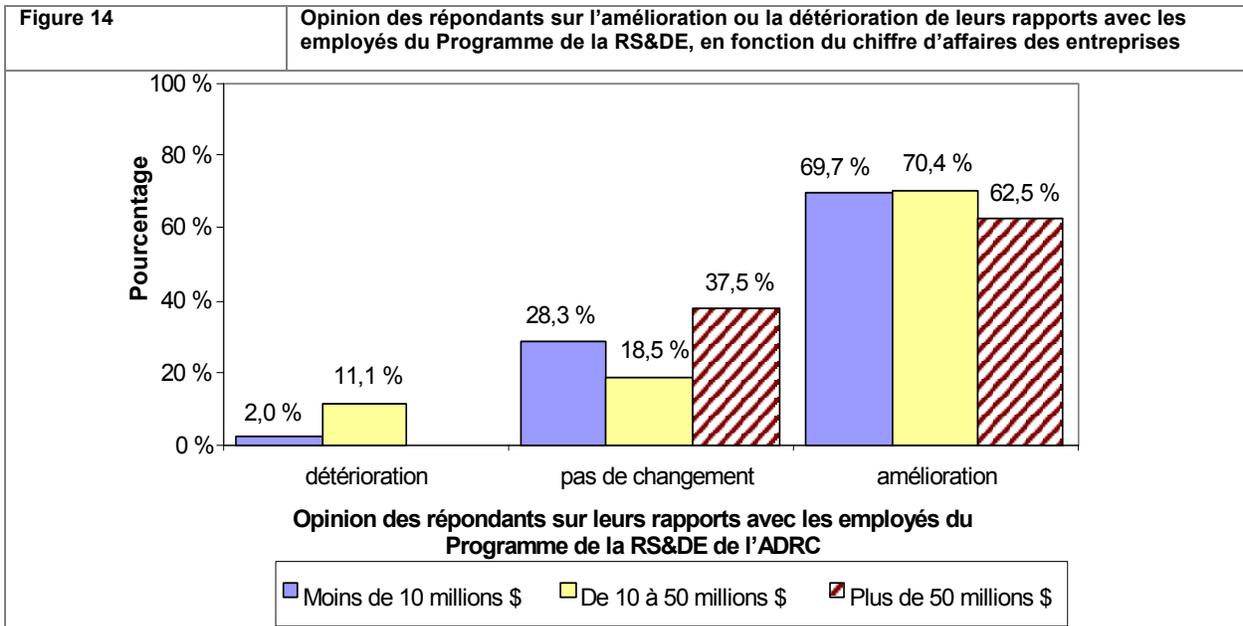


On a également demandé aux répondants s'ils pensaient que les rapports de leur entreprise avec les employés du Programme de la RS&DE s'étaient améliorés ou détériorés. La figure ci-dessous laisse voir

que 70,2 % des répondants estimaient que ces rapports s'étaient en fait améliorés tandis que 2,9 % seulement émettaient une opinion contraire.



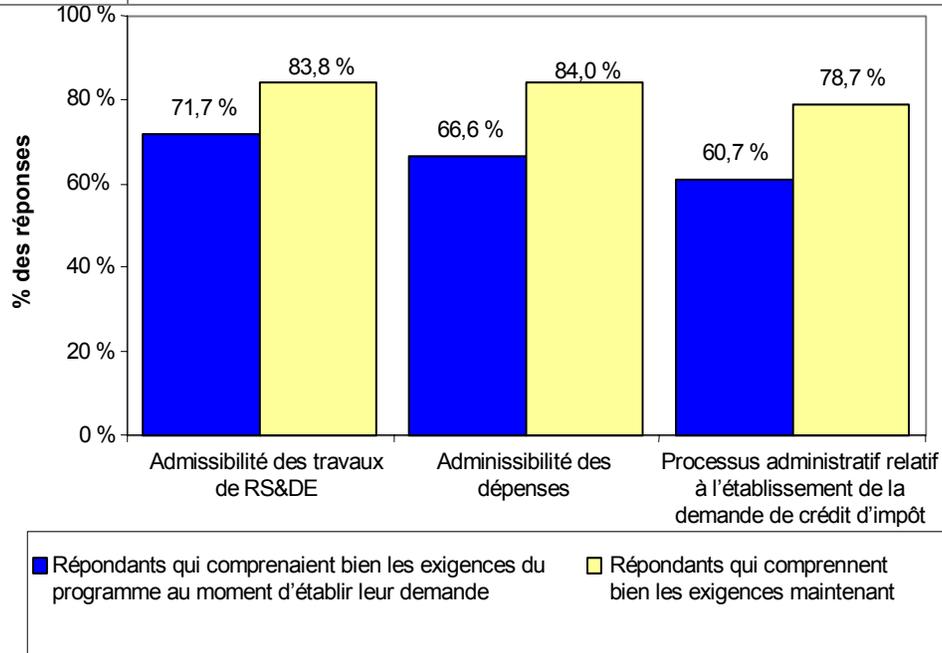
Une analyse plus poussée en fonction de la taille des entreprises qui ont répondu a permis de relever que les grandes pensent que leurs rapports avec les employés de l'ADRC sont demeurés au beau fixe, voire qu'ils se sont améliorés. Il en allait de même pour la majorité (69,7 %) des petites entreprises (chiffre d'affaires déclaré de moins de 10 millions de dollars) qui ont répondu tandis que pour 28,3 %, ces rapports étaient demeurés inchangés. Seul un faible pourcentage (11,1 %) des entreprises de taille moyenne jugent qu'ils s'étaient détériorés.



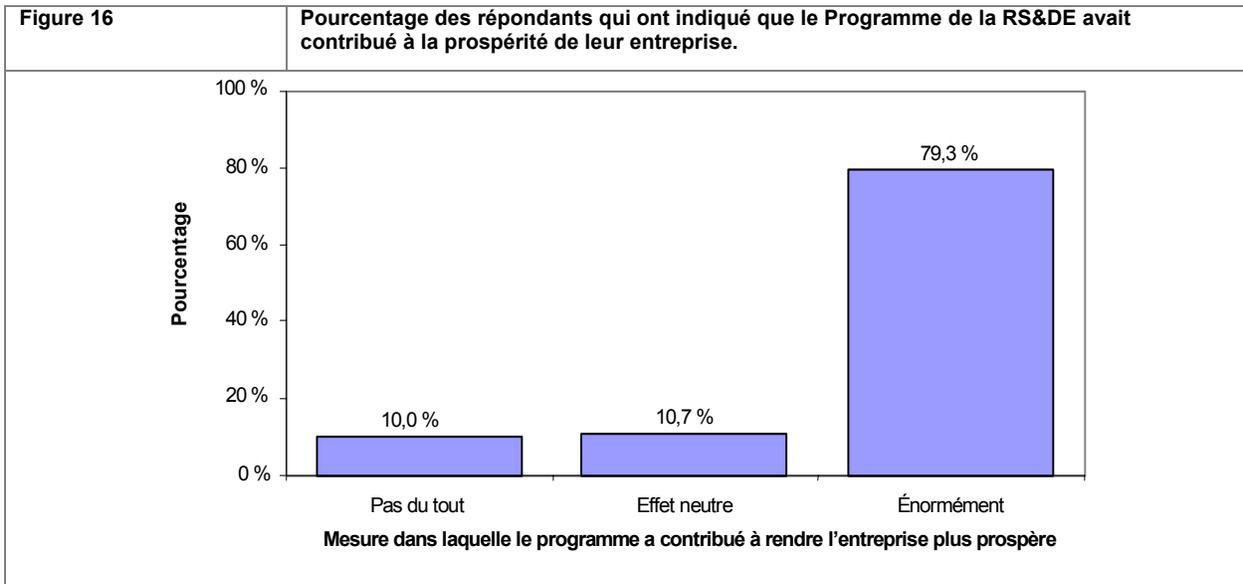
Plus tôt dans ce rapport, nous avons présenté les résultats concernant les répondants qui jugeaient avoir bien saisi toutes les exigences du Programme de la RS&DE au moment où ils avaient établi leur demande de crédit (figure 4). La figure ci-après montre le degré de compréhension que les répondants ont maintenant de ce programme. On constate que la plupart saisissent mieux aujourd'hui les différentes exigences de ce programme que c'était le cas lorsqu'ils ont établi leur demande. Par exemple, alors que 66,6 % seulement des répondants ont déclaré qu'au moment d'établir leur formulaire de demande ils n'avaient eu aucune difficulté à distinguer les dépenses admissibles de celles qui ne l'étaient pas, ce sont désormais les trois-quarts (78,7 %) des entreprises répondantes qui se disent de cet avis.

Figure 15

Répondants qui comprenaient bien toutes les exigences du Programme de la RS&DE avant de soumettre une demande de crédit pour la RS&DE et ceux qui les comprennent bien maintenant



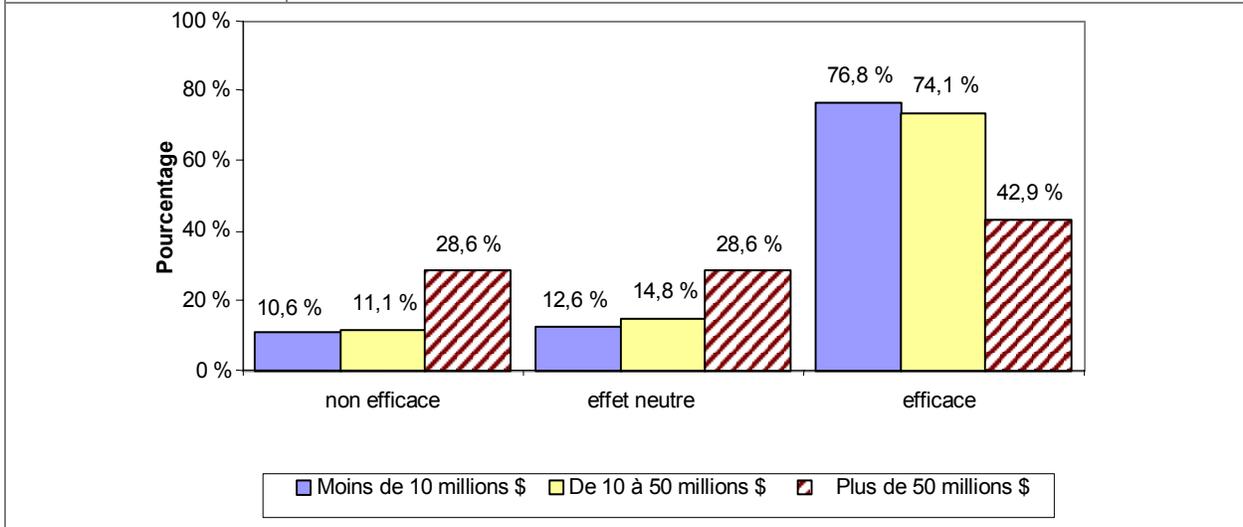
Dans l'ensemble, la vaste majorité des répondants (80,9 %) semblent être satisfaits de la façon dont l'ADRC administre le Programme de la RS&DE. En fait, la figure 16 montre que 79,3 % des répondants pensent que ce programme a contribué à rendre leur entreprise plus prospère tandis qu'un faible pourcentage (10 %) seulement jugent qu'il ne les a pas aidés à progresser.



Les trois-quarts (75,8 %) des répondants pensent que le Programme de la RS&DE a effectivement pour effet d'inciter les entreprises à engager des travaux de RS&DE au Canada. La figure 17 ci-dessous indique qu'en fait ce sont les petites et moyennes entreprises (chiffre d'affaires de moins de 50 \$ millions de dollars) qui sont le plus manifestement de cet avis. Un quart (28,6 %) des répondants représentant de grandes entreprises dont le chiffre d'affaires excède 50 \$ millions de dollars ont mentionné que le programme n'atteignait pas cet objectif. L'une des raisons qu'elles évoquent est que dans le climat qui prévaut actuellement, les entreprises ne réalisent pas de bénéfices et ne voient pas les avantages immédiats d'un crédit d'impôt. Par conséquent, à court terme, il se peut que les répondants ne considèrent pas que le programme encourage leur entreprise à entreprendre des travaux de RS&DE.

Figure 17

Pourcentage des répondants, ventilé par chiffre d'affaires de l'entreprise, qui ont indiqué que le Programme de la RS&DE incitait les entreprises à engager des travaux de cette nature au Canada



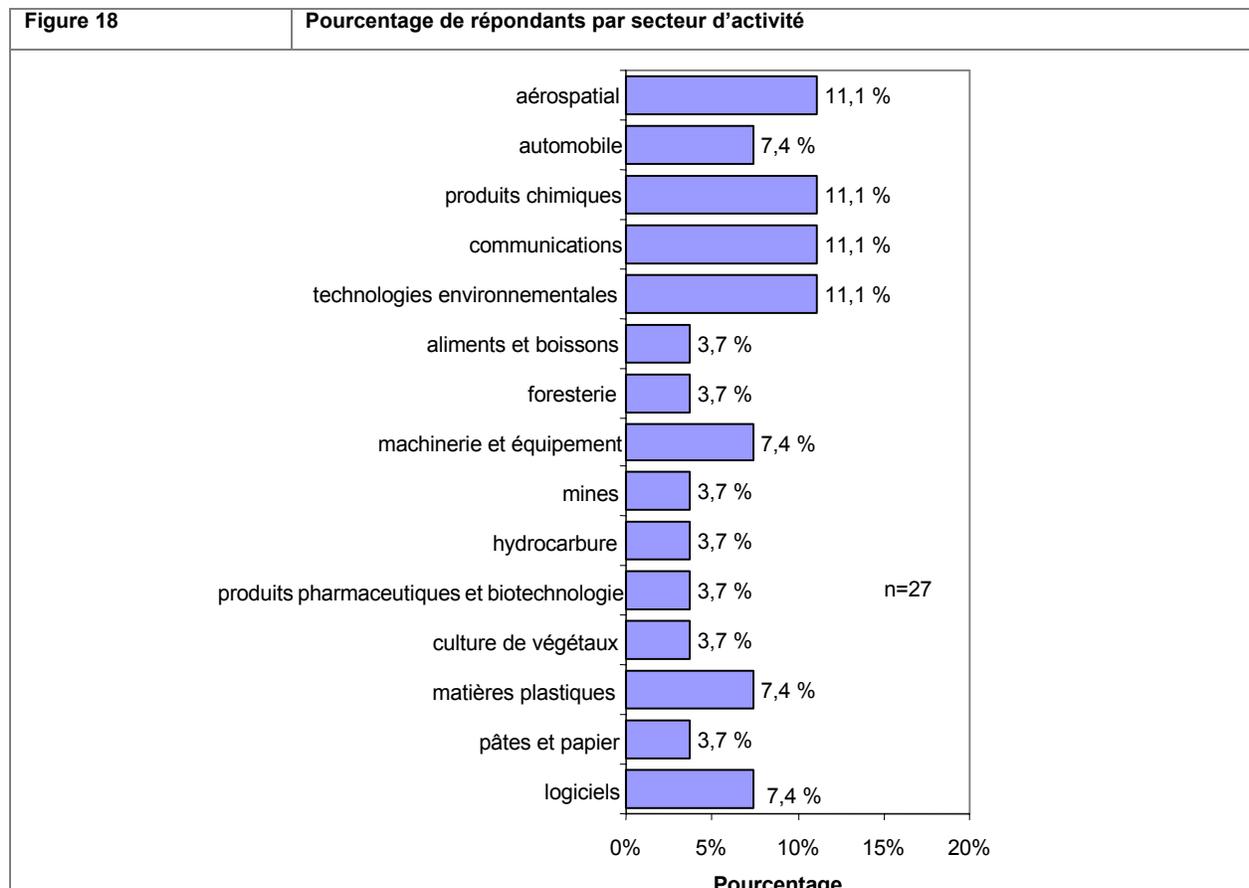
À la question de savoir s'il y avait eu pour l'entreprise augmentation de ses dépenses liées à la RS&DE au cours de l'année par rapport à la précédente, seulement la moitié (46,2 %) des répondants ont été affirmatifs. Selon 40,2 %, le pourcentage de cette augmentation était de 30 %.

5.0 Constatations des études de cas

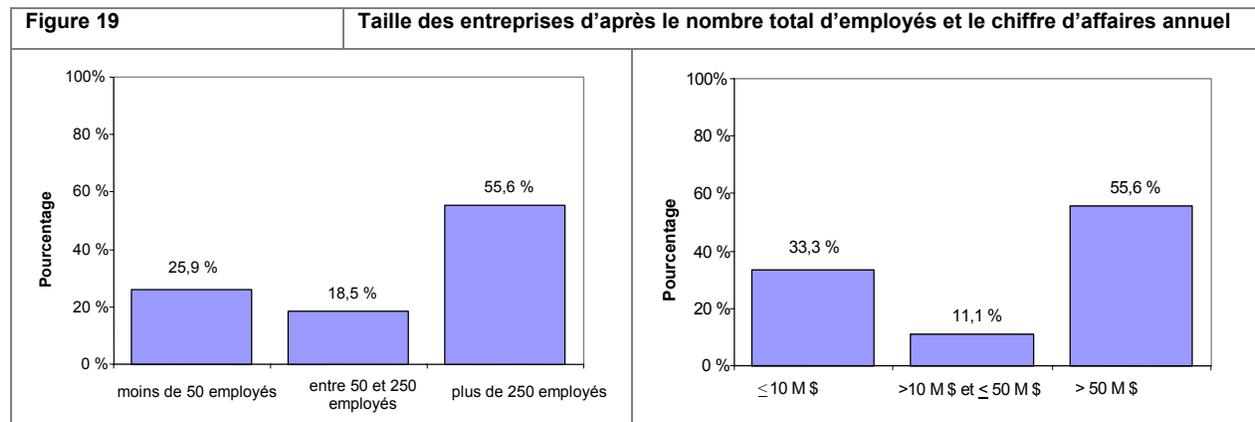
Ce chapitre présente l'ensemble des constatations des études de cas. En tout, 27 entreprises ont participé à ces entrevues approfondies.

5.1 Données démographiques concernant les répondants

La figure 18 présente une ventilation des secteurs d'activité auxquels les répondants se sont le plus étroitement identifiés et elle montre que les entrevues ont été réalisées auprès de représentants d'un bon nombre de secteurs d'activité.



Le Programme de la RS&DE vise à inciter les entreprises – en particulier les petites et les nouvelles entreprises – à mener des activités de RS&DE qui aboutiront à des produits ou à des processus nouveaux, améliorés ou plus avancés sur le plan technologique. Selon la figure 19, le quart (44,4 %) des entreprises interrogées comptaient moins de 250 employés, et le chiffre d'affaires annuel du tiers des entreprises interrogées était inférieur à dix millions de dollars.



Les deux tiers (65,4 %) des entreprises qui ont participé aux entrevues ont demandé le crédit d'impôt de 20 %; 19,2 % des entreprises participantes ont demandé le crédit de 35 % offert dans le cadre du programme des crédits d'impôt remboursables, et 15,4 %, les deux crédits.

5.2 Services fournis par l'ADRC dans le cadre du Programme de la RS&DE

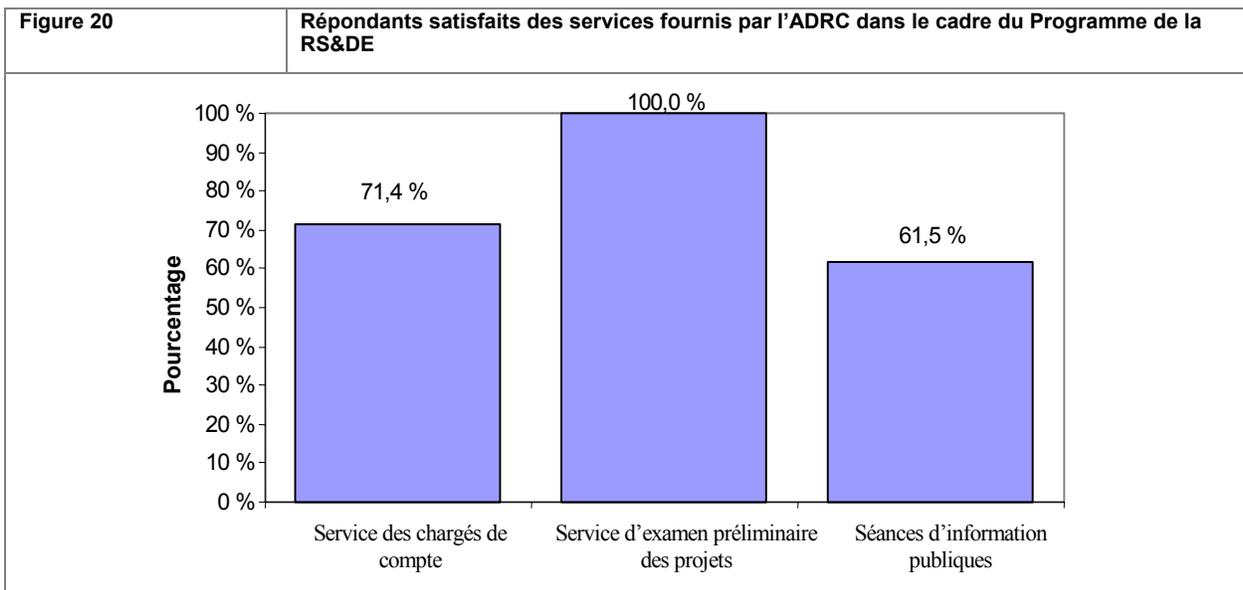
Dans le cadre du Programme de la RS&DE, l'ADRC fournit divers services pour aider les entreprises à demander les crédits d'impôt pour activités de RS&DE. Voici trois des principaux services fournis par l'ADRC :

- Les *séances d'information publiques* permettent à l'ADRC de donner un aperçu général du programme, ainsi que des explications sur les critères d'admissibilité, les dépenses admissibles et la façon d'établir une demande de crédit d'impôt à l'investissement.
- Le *service des chargés de compte* permet aux entreprises de traiter avec une personne-ressource désignée, en l'occurrence un chargé de compte, qui agit comme point d'accès unique à des renseignements et qui veille à ce que les entreprises tirent le meilleur parti des encouragements fiscaux offerts.
- Le *service d'examen préliminaire des projets (SEPP)* permet aux entreprises de soumettre leurs projets à un examen préalable et d'obtenir une opinion préliminaire sur les encouragements fiscaux à la RS&DE auxquels ces projets peuvent donner droit.

On a demandé aux répondants s'ils étaient satisfaits des services fournis par l'ADRC dans le cadre du Programme de la RS&DE. L'examen des fréquences fait clairement ressortir qu'un pourcentage élevé de répondants ne connaissaient/n'utilisaient pas les différents services : 46,2 % d'entre eux ont dit qu'ils ne connaissaient pas/n'utilisaient pas le service des chargés de compte, 65,4 %, le SEPP, et 51,9 %, les

séances d'information publiques. Il en est probablement ainsi parce que les demandeurs de longue date ne se soucient ni de recourir à ces services ni de se renseigner à leur sujet puisqu'ils connaissent déjà le processus de la RS&DE. Toutefois, un répondant a fait observer que, par le passé, l'ADRC avisait les entreprises des prochaines séances, mais qu'elle ne le fait plus.

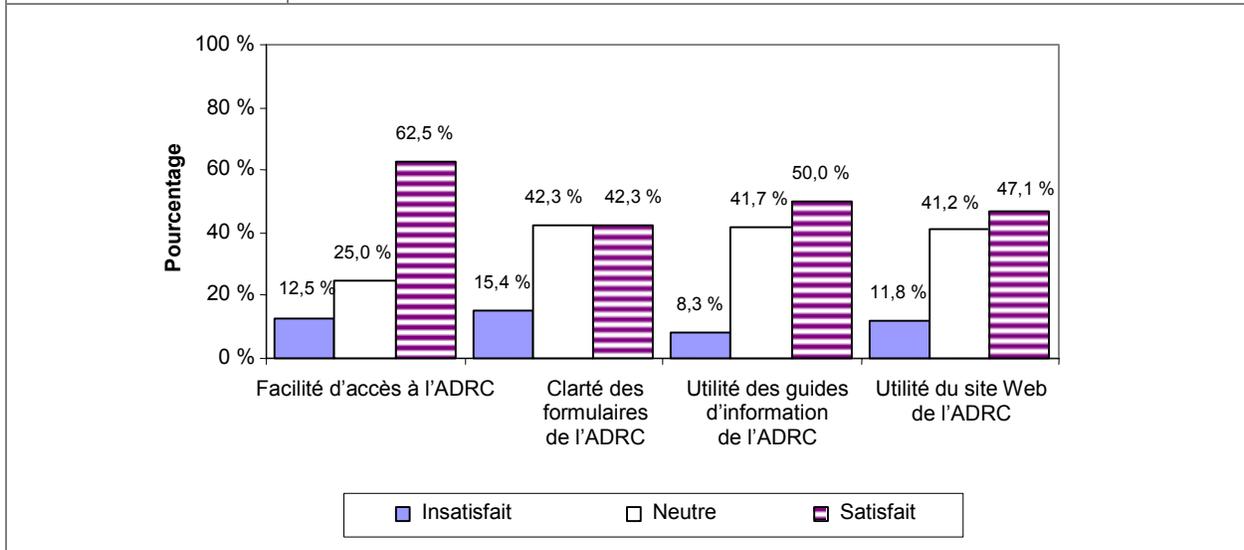
Même si un fort pourcentage de répondants ne connaissait pas ces services, ceux qui les connaissaient en semblaient satisfaits. Comme le montre la figure 20, tous les répondants qui connaissaient le SEPP en étaient satisfaits. De même, près des trois quarts (71,4 %) des répondants étaient satisfaits du service des chargés de compte, et 61,5 %, des séances d'information publiques.



L'ADRC a diffusé le *Guide destiné aux examens techniques de recherche scientifique et de développement expérimental*. Ce guide expose les objectifs, les processus et les exigences en matière de déclaration de l'ADRC aux fins de l'évaluation de l'admissibilité. En outre, il décrit les rôles des employés et des consultants de l'ADRC qui participent au processus d'examen. Plus de la moitié des répondants (59,3 %) ont dit connaître ce guide.

On a demandé aux répondants s'ils étaient satisfaits de différents aspects de l'administration du Programme de la RS&DE. D'après la figure 21, les répondants étaient surtout satisfaits de la facilité d'accès à l'ADRC lorsqu'ils avaient des questions ou qu'ils souhaitaient obtenir des renseignements (62,5 %), de l'utilité des guides d'information de l'ADRC (50 %), de l'utilité du site Web (47,1 %) et de la clarté des formulaires de l'ADRC (42,3 %).

Figure 21 Satisfaction des clients par rapport aux divers aspects de l'administration du Programme de la RS&DE



Dans l'ensemble, les demandeurs pour qui le processus était nouveau et qui ne recevaient pas d'aide externe étaient plus susceptibles de signaler la nécessité de simplifier les formulaires. Plus du tiers des entreprises interrogées (34,6 %) ont mentionné qu'elles avaient besoin d'aide externe (p. ex. consultant, fiscaliste) pour établir leur demande.

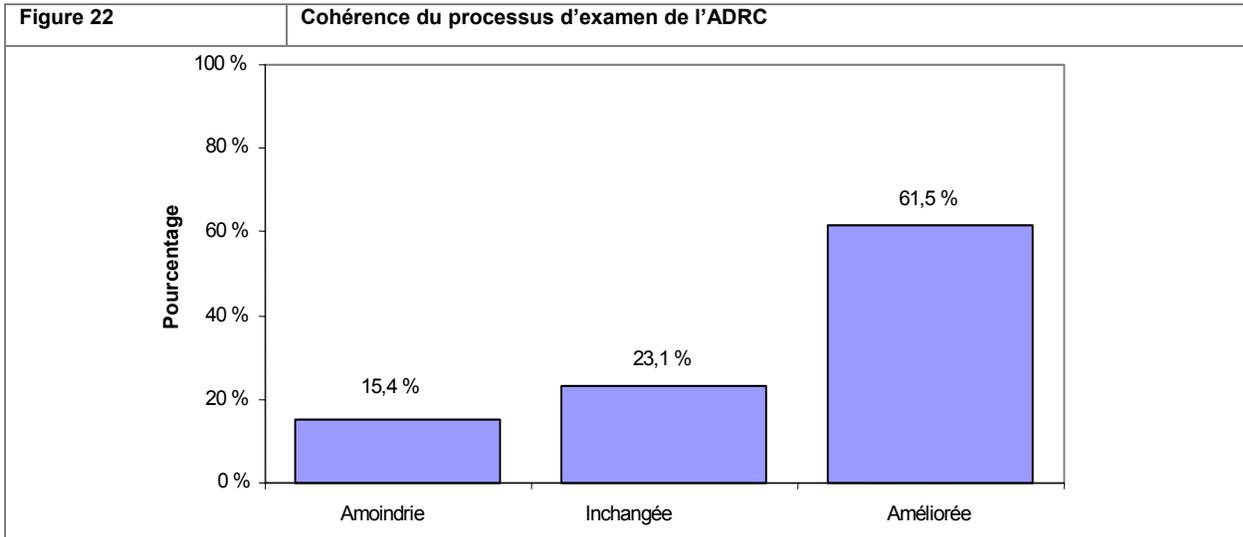
5.3 Examen sur place

L'examen d'une demande relative à la RS&DE comporte deux volets :

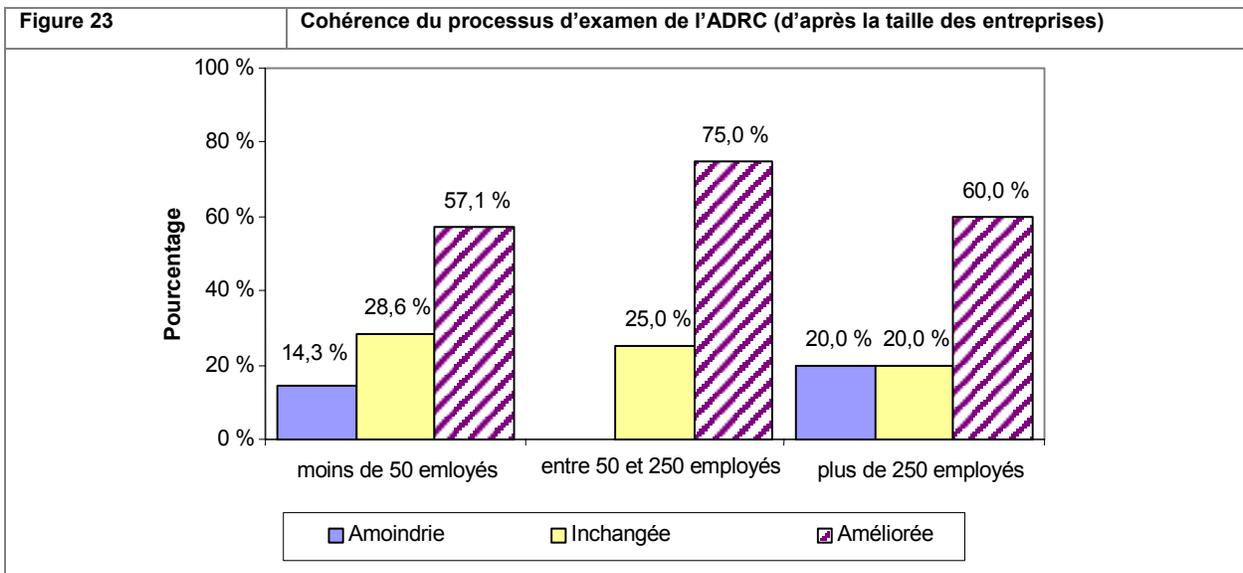
1. une évaluation visant à déterminer si les travaux effectués remplissent les critères nécessaires pour être considérés comme des travaux de RS&DE;
2. un examen visant à déterminer si les dépenses associées aux projets constituent des dépenses de RS&DE admissibles.

5.3.1 Cohérence

On a demandé aux répondants d'évaluer la cohérence du processus d'examen de l'ADRC au cours des dernières années. Près des deux tiers (61,5 %) des répondants ont indiqué que le processus avait gagné en cohérence. Selon la figure 22, seuls 15,4 % des répondants étaient d'avis que le processus était moins cohérent.



Une analyse approfondie fondée sur la taille des entreprises (déterminée en fonction du nombre total des employés) a permis de constater que 20 % des entreprises comptant plus de 250 employés et 14,3 % de celles qui en comptaient moins de 50 ont indiqué que la cohérence du processus d'examen avait diminué au fil du temps. Les entreprises moyennes (entre 50 et 250 employés) étaient les plus enclines à faire état d'un accroissement de la cohérence du processus d'examen.

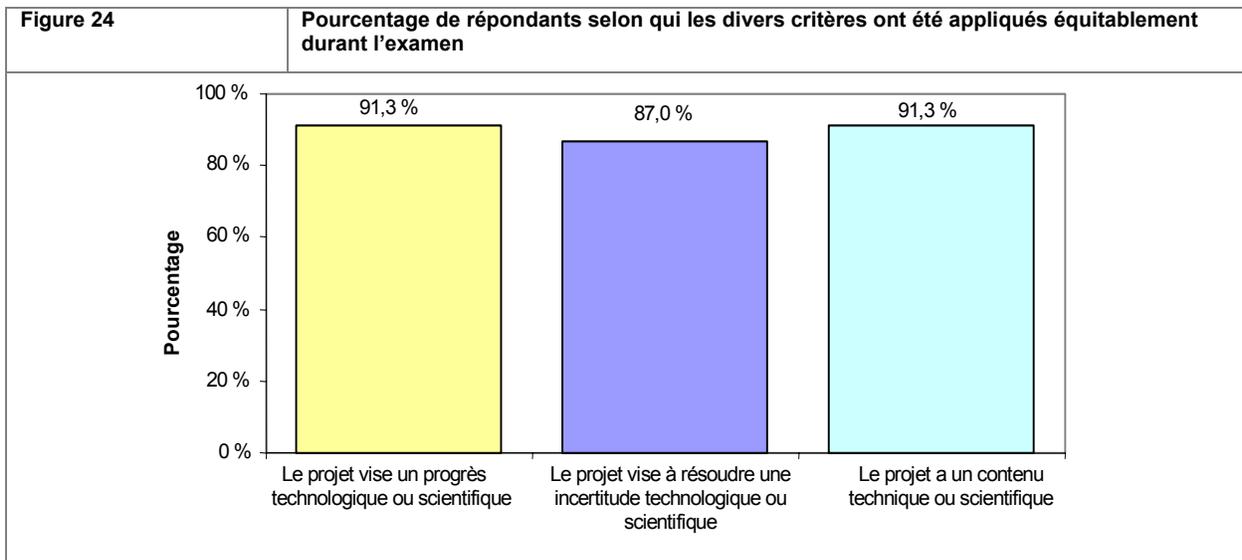


5.3.2 Équité

On a demandé aux répondants si les critères suivants avaient été appliqués équitablement lors du dernier examen sur place :

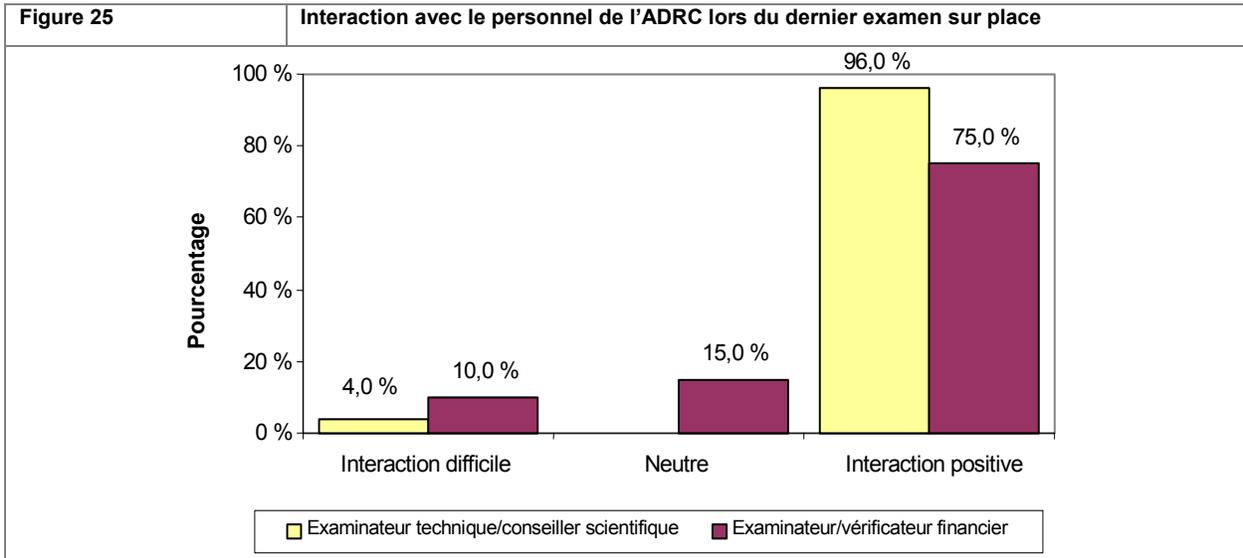
- le projet vise un progrès technologique/scientifique;
- le projet vise à résoudre une incertitude technologique/scientifique;
- le projet a un contenu technique ou scientifique.

La grande majorité des répondants (voir la figure ci-dessous) a indiqué que les critères avaient été appliqués équitablement lors de l'examen sur place.

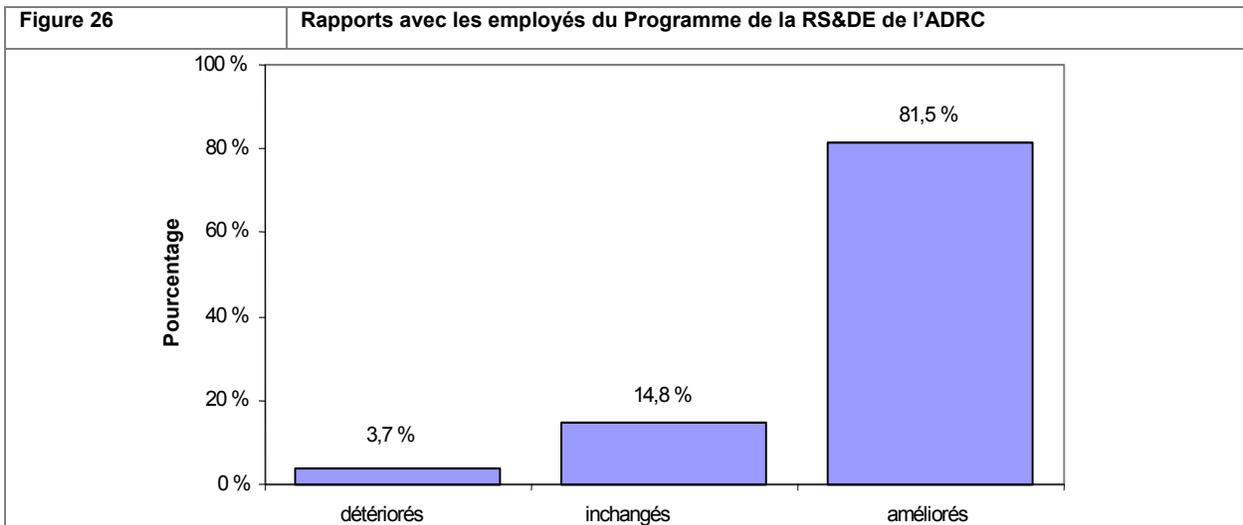


5.3.3 Interaction entre les répondants et le personnel de l'ADRC

Les participants à l'étude de référence CATA-KPMG de 1999 trouvaient qu'ils avaient eu une interaction plus positive avec les examinateurs/vérificateurs financiers de l'ADRC qu'avec les conseillers scientifiques/consultants. Même si les entrevues directes ont été réalisées auprès d'un échantillon de répondants différent (un plus grand nombre de secteurs d'activité étaient représentés), il est clair que l'interaction entre les répondants et les examinateurs techniques/conseillers scientifiques s'est améliorée au fil du temps. Comme le montre la figure 25, 96 % des répondants ont qualifié de positive leur interaction avec les examinateurs techniques/conseillers scientifiques. L'interaction entre les répondants et les examinateurs/vérificateurs financiers s'est aussi améliorée : 75 % des répondants l'ont qualifiée de positive.

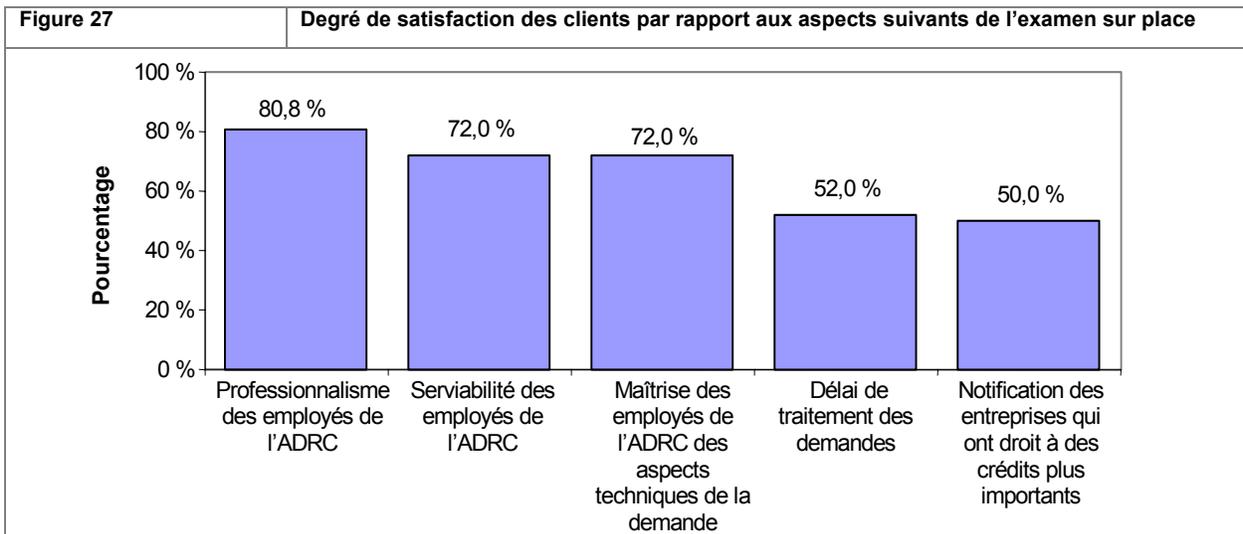


L'ADRC a adopté diverses pratiques administratives pour améliorer les services qu'elle fournit aux demandeurs. L'ADRC peut notamment déterminer le succès de ses nouvelles pratiques selon que les entreprises jugent que leurs rapports avec elle se sont améliorés, sont restés inchangés ou se sont détériorés. Dans l'étude de référence de 1999, le quart des répondants (27 %) ont indiqué que leurs rapports avec les employés du Programme de la RS&DE s'étaient détériorés, et seuls 20 % des répondants avaient répondu que leurs rapports s'étaient améliorés. Lors des entrevues, peu de répondants étaient d'avis que les rapports entre leur entreprise et l'ADRC s'étaient détériorés. En fait, comme l'indique la figure 26, 81,5 % des répondants considèrent que leurs rapports avec l'ADRC se sont améliorés, ce qui donne à penser que bon nombre des pratiques adoptées par l'ADRC sont efficaces.



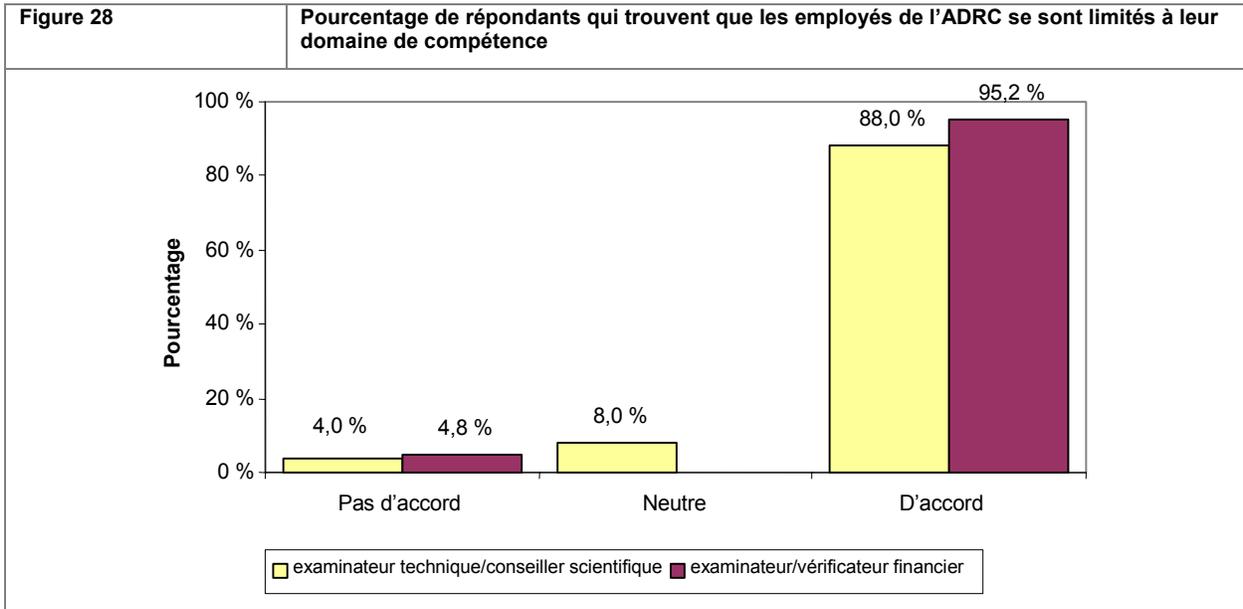
Les résultats des entrevues directes cadrent avec ceux de l'enquête menée par l'Internet : seulement 2,9 % des participants à cette enquête considéraient que leurs rapports avec les employés du Programme de la RS&DE s'étaient détériorés.

Lors d'un examen sur place, les employés de l'ADRC revoient la demande d'une entreprise. On a demandé aux répondants d'indiquer leur degré de satisfaction par rapport à divers aspects du dernier examen sur place. Comme le montre la figure 27 ci-dessous, la majorité des répondants étaient satisfaits du professionnalisme des employés de l'ADRC (80,8 %), de la serviabilité des employés de l'ADRC (72 %) et de la maîtrise des employés de l'ADRC des aspects techniques ou scientifiques des demandes (72 %). Le degré de satisfaction était moins élevé par rapport aux aspects suivants : le délai de traitement des demandes (52 %) et la notification des entreprises qui ont droit à des crédits plus importants (50 %). Un des répondants a mentionné que ses rapports avec l'ADRC s'étaient beaucoup améliorés au cours des dernières années; en fait, pour sa dernière demande, l'ADRC l'avait informé d'autres éléments admissibles.



5.3.4 Rôle des conseillers scientifiques et des vérificateurs financiers

La majorité des participants aux entrevues ont indiqué que les employés de l'ADRC s'en étaient effectivement tenus à leur domaine de compétence. D'après la figure 28, 88 % des répondants jugeaient que le conseiller scientifique s'était limité à son rôle, et 95,2 % des répondants estimaient que le vérificateur financier s'en était tenu à son domaine de compétence pendant l'examen sur place. Ces résultats diffèrent de ceux de l'étude CATA-KPMG de 1999, où les répondants avaient indiqué que les vérificateurs financiers et les conseillers scientifiques/consultants excédaient leurs responsabilités et leurs compétences. Les répondants considéraient que les conseillers scientifiques étaient plus susceptibles d'outrepasser leur rôle que les vérificateurs financiers.

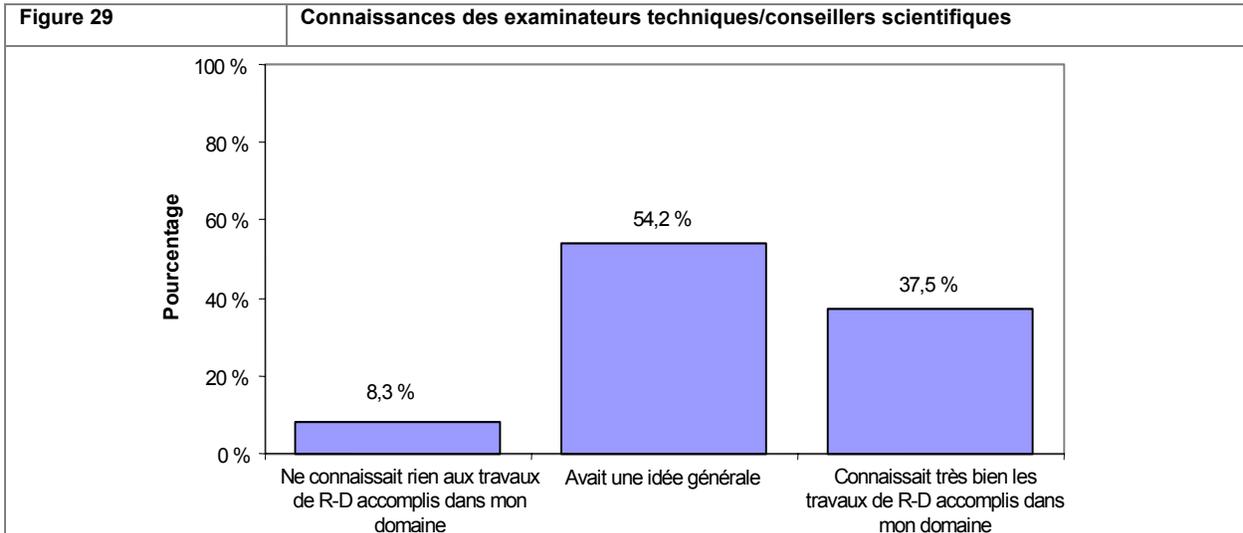


5.3.5 Résolution de problèmes durant le dernier examen sur place

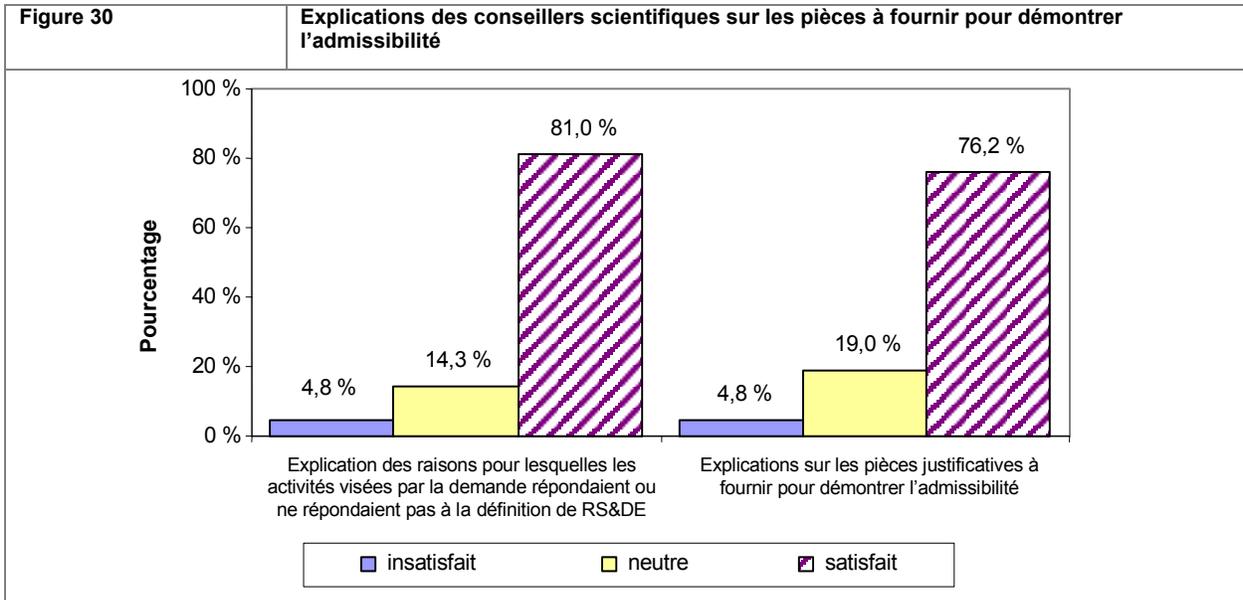
Les grandes préoccupations des répondants pour ce qui est de la RS&DE sont les suivantes : détermination de ce qui est une activité de RS&DE admissible (29,6 %), détermination des dépenses admissibles (11,1 %) et problèmes rattachés au processus ou à l'administration (3,7 %). La majorité des répondants (90 %) ont tenté de résoudre les problèmes avec l'aide du conseiller scientifique/examineur technique ou du gestionnaire de premier niveau. Parmi ces répondants, 85,7 % se sont dits satisfaits de la façon dont leurs préoccupations avaient été réglées.

5.4 Conseiller scientifique de l'ADRC

Le conseiller scientifique de l'ADRC ou le consultant embauché par l'ADRC est chargé de revoir les travaux techniques. Au cours des entrevues, seuls 8,3 % des répondants ont fait remarquer que l'examineur technique/conseiller scientifique n'était pas au courant des développements technologiques dans le domaine de l'entreprise. Il s'agit d'une amélioration par rapport à l'étude de 1999, où, selon 19 % des répondants, le conseiller scientifique/consultant qui avait effectué le dernier examen scientifique ne connaissait pas les activités de R-D menées dans leur secteur.



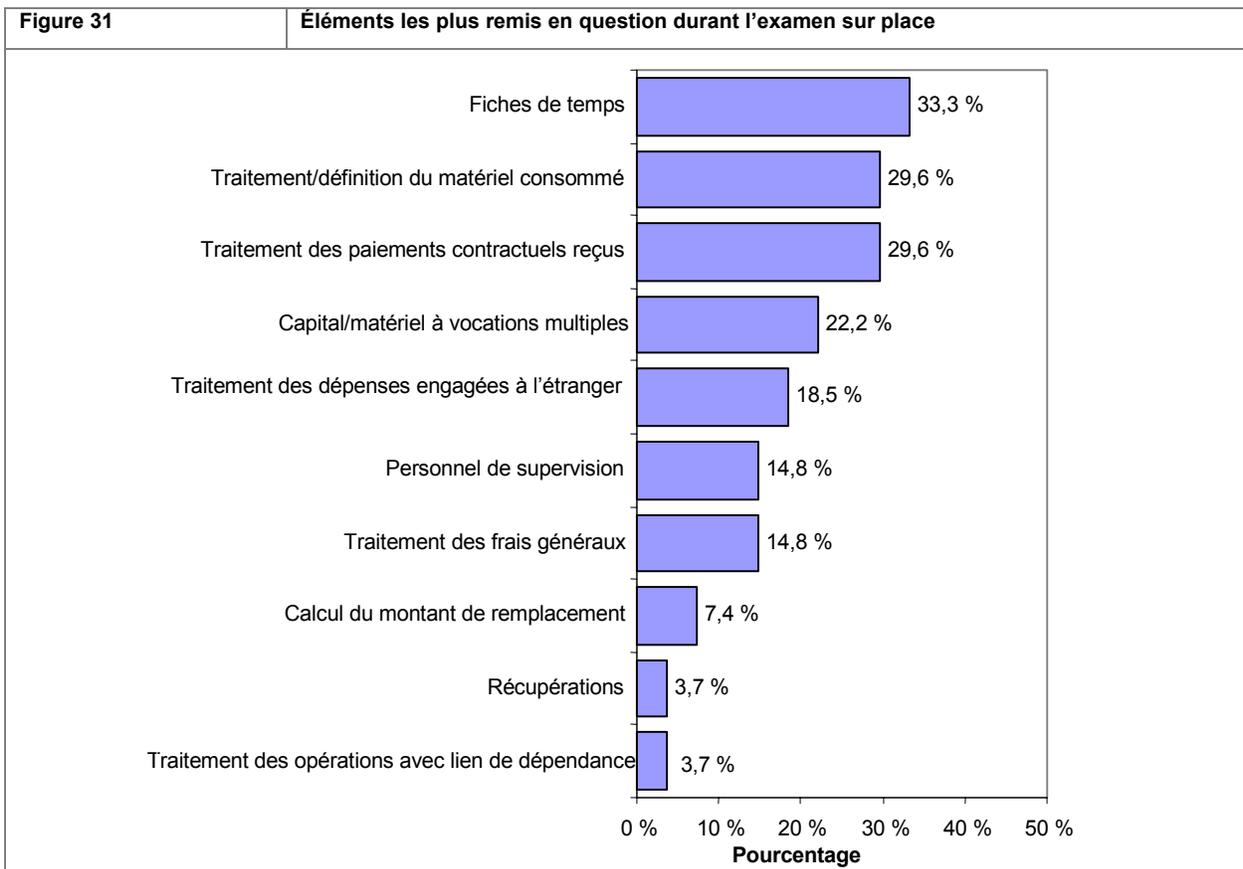
On a demandé aux répondants d'indiquer s'ils étaient satisfaits des explications des conseillers scientifiques/examineurs techniques sur les pièces à fournir pour démontrer l'admissibilité. La figure 30 montre que la majorité des répondants (81 %) ont trouvé que le conseiller scientifique leur avait bien expliqué en quoi les activités visées par une demande répondaient ou ne répondaient pas à la définition de RS&DE et quelles étaient les pièces à fournir pour démontrer l'admissibilité (76 %).



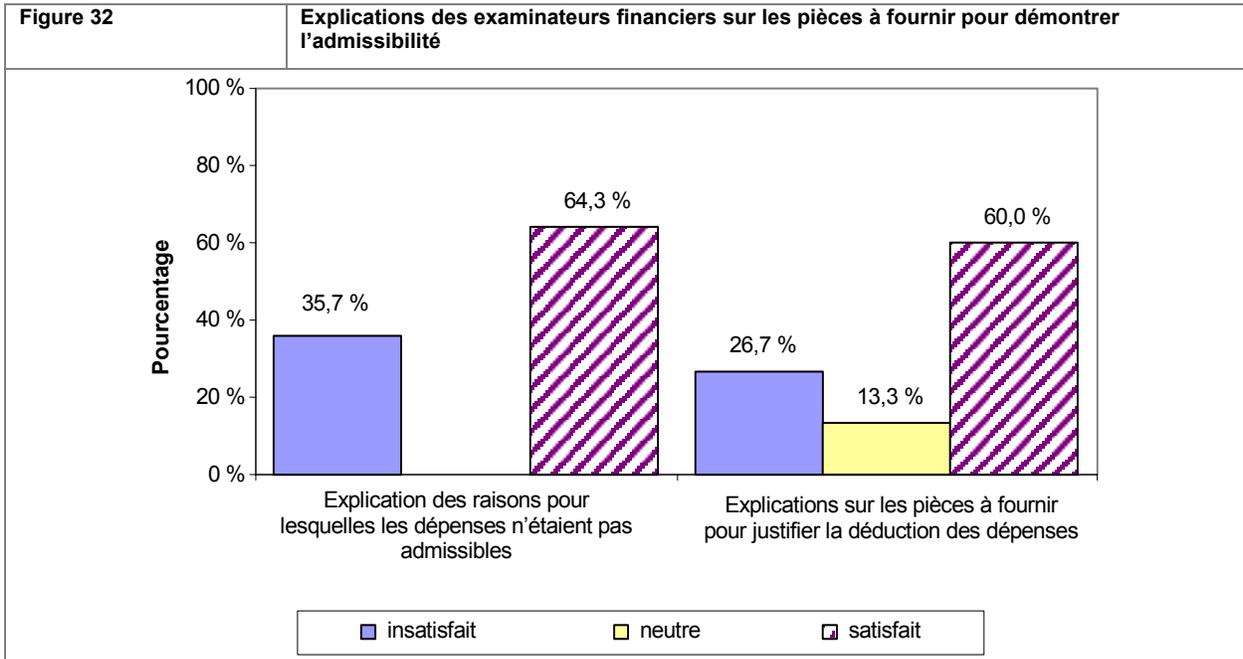
5.5 Examineur financier de l'ADRC

L'examineur financier de l'ADRC revoit les coûts associés aux projets visés par une demande. Selon les répondants, les éléments de leur demande qui ont été scrutés le plus minutieusement par les examinateurs

financiers sont les suivants : les fiches de temps (33,3 %), le traitement des paiements contractuels reçus (29,6 %) et le traitement/la définition du matériel consommé (29,6 %). Comme le montre la figure 31, le traitement des opérations avec lien de dépendance, les récupérations et le calcul du montant de remplacement sont les éléments les moins susceptibles d'être remis en question par l'examineur financier.

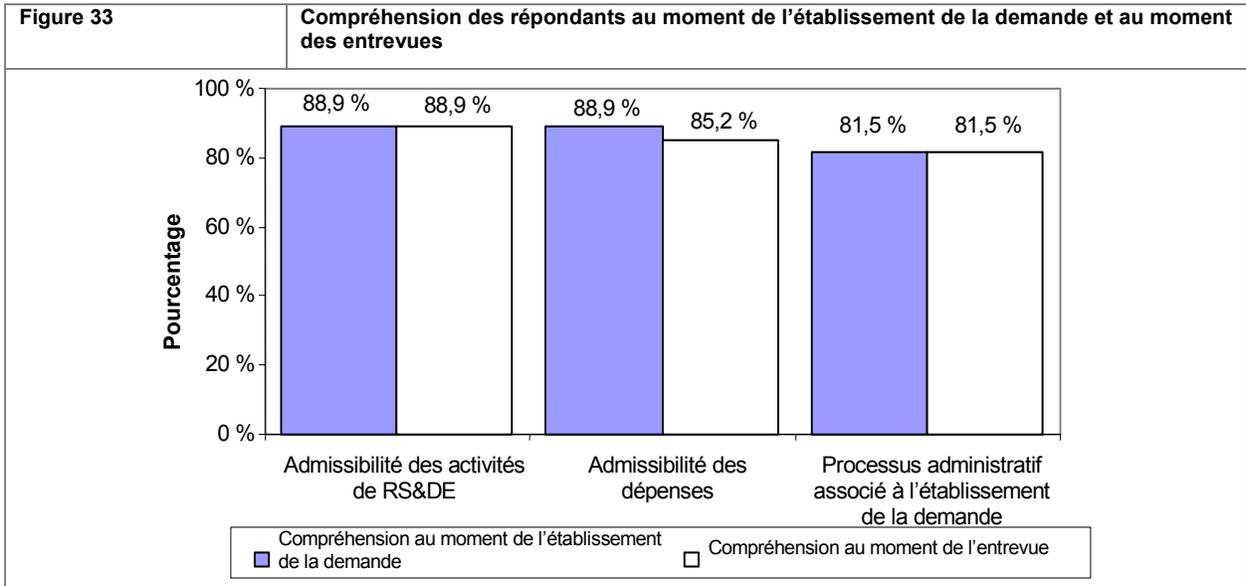


On a demandé aux répondants d'indiquer s'ils étaient satisfaits des explications de l'examineur financier sur les attributions de dépenses appropriées et sur les pièces à fournir pour justifier la déduction des dépenses engagées pour des activités de RS&DE. La figure 32 montre que le tiers des répondants (35,7 %) n'ont pas trouvé que l'examineur financier leur avait bien expliqué pourquoi les dépenses engagées n'étaient pas admissibles, et que le quart des répondants (26,7 %) jugeaient ne pas avoir reçu d'explications claires sur les pièces à fournir pour justifier la déduction des dépenses engagées pour des activités de RS&DE. Il se peut que cela découle de changements récents apportés à l'admissibilité de différentes dépenses. Par conséquent, de nombreux examinateurs financiers, qui sont encore en train de se familiariser avec ces changements, peuvent avoir eu du mal à expliquer aux demandeurs pourquoi certaines dépenses n'étaient plus admissibles.

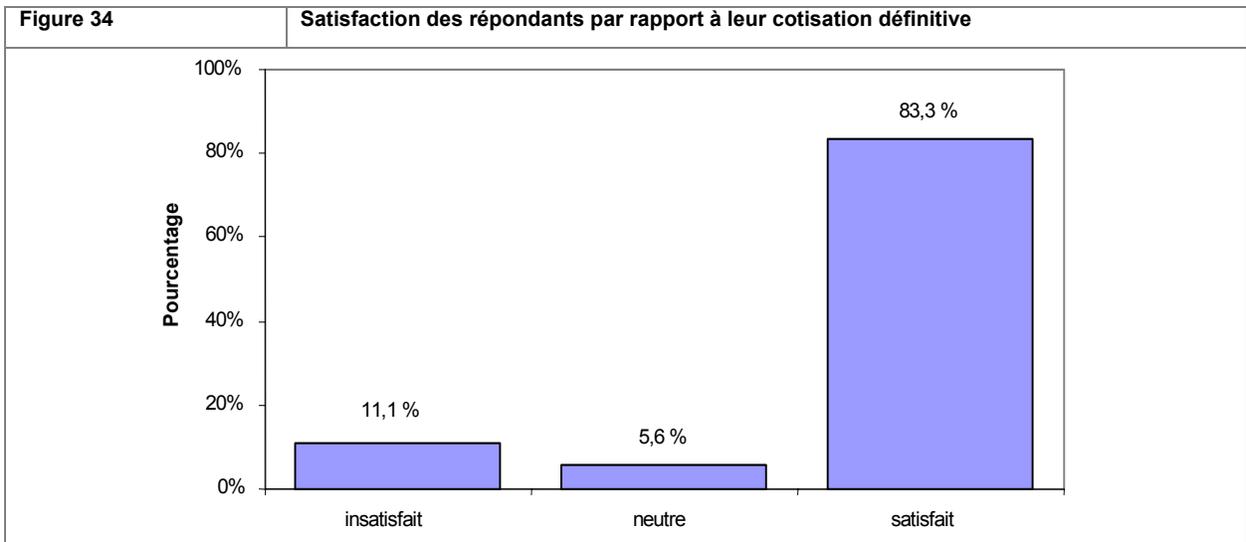


5.6 Compréhension des demandeurs

La compréhension qu'ont les entreprises du Programme de la RS&DE – quelles activités sont des activités de RS&DE et quelles sont les dépenses de RS&DE admissibles – est étroitement liée à la satisfaction des demandeurs par rapport au programme. Mieux les entreprises sont renseignées sur les activités et dépenses de RS&DE admissibles, moins elles sont frustrées lorsque l'ADRC examine leur demande. D'après la figure ci-dessous, la majorité des répondants comprenaient bien le Programme de la RS&DE tant au moment où ils ont établi leur demande que lors de l'entrevue. Pendant les entrevues, bien des entreprises ont fait remarquer qu'elles s'efforçaient de maintenir un lien étroit avec l'ADRC, p. ex. elles participent aux travaux de comités de l'ADRC.



Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient satisfaits de leur cotisation définitive, la majorité des répondants (83,3 %) ont indiqué qu'ils l'étaient. La figure 34 révèle que seuls 11,1 % des répondants ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits de leur cotisation définitive.



En tout, 64,7 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient reçu la totalité du montant demandé. En fait, 88,2 % des répondants ont indiqué qu'ils ont reçu plus de 80 % du montant demandé dans leur demande au titre de la RS&DE.

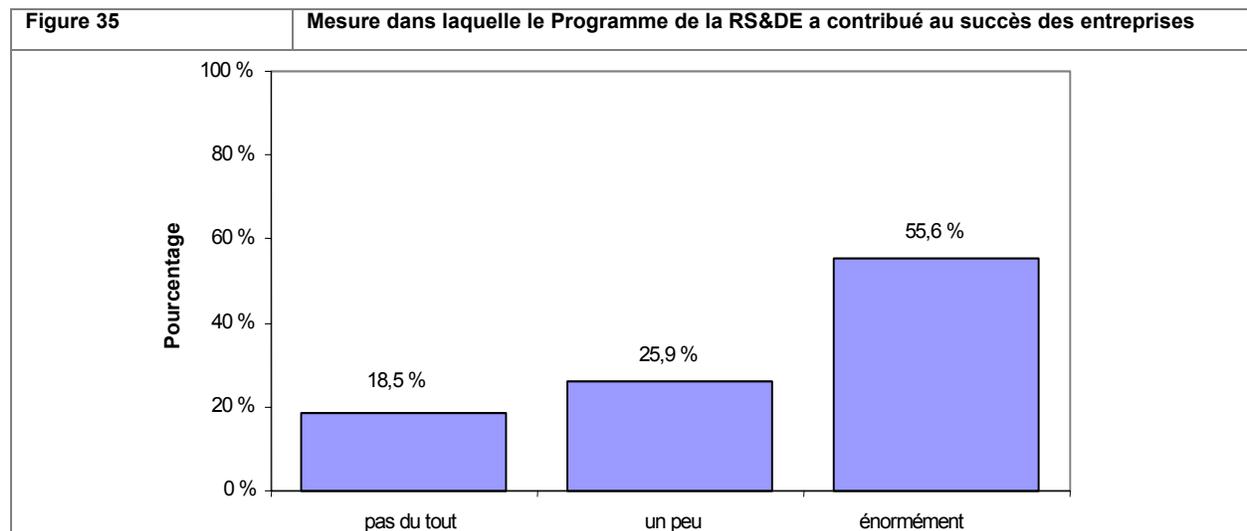


3 décembre 2002

5.7 Aide fournie aux entreprises canadiennes pour les inciter à mener des activités de RS&DE au Canada

Le Programme de la RS&DE fournit des encouragements fiscaux aux entreprises canadiennes qui mènent des activités de RS&DE au Canada. Le Programme de la RS&DE vise à inciter les entreprises à exercer des activités de RS&DE qui aboutiront à des produits ou à des processus nouveaux, améliorés ou plus avancés sur le plan technologique. Environ le tiers des répondants (63 %) ont indiqué que leurs dépenses de RS&DE ont augmenté cette année par rapport à l'année dernière. Lorsqu'on leur a demandé si le changement dans leurs dépenses de RS&DE était directement lié aux crédits d'impôt reçus du Programme de la RS&DE, plus du tiers (35,3 %) ont répondu que le changement était attribuable au programme. Ce pourcentage est moins élevé que celui obtenu dans le cadre de l'enquête menée par l'Internet, où 57,3 % des répondants ont indiqué que les changements étaient attribuables au programme.

Comme le montre la figure 35, un peu plus de la moitié (55,6 %) des répondants ont indiqué que le Programme de la RS&DE avait contribué au succès de leur entreprise.



En fait, les répondants ont indiqué que le Programme de la RS&DE encourage les entreprises à faire plus de R-D (73,1 %), qu'il permet aux entreprises d'accroître leur rentabilité (58,3 %) et qu'il contribue aux mouvements de trésorerie des entreprises (50 %).

Figure 36

Répondants qui trouvent que le Programme de la RS&DE a aidé leur entreprise

