



Résultats du sondage de 2002 auprès des clients de la RS&DE Rapport sommaire

Contexte

À la fin des années 90, l'industrie s'inquiétait de la cohérence et de l'efficacité du Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE). Ces préoccupations ont amené l'Agence du revenu du Canada (ARC), de concert avec l'industrie, à améliorer les pratiques administratives y afférentes.

L'ARC a confié à une société indépendante la mise au point d'une méthode de mesure qui permettrait d'établir une « fiche d'évaluation » de l'administration du programme de la RS&DE, fondée sur la rétroaction d'un échantillon représentatif d'entreprises canadiennes. De juillet à novembre 2002, un sondage par l'Internet ainsi que des entrevues dans le cadre d'études de cas ont été effectuées. Un rapport a été préparé en décembre 2002.

Sommaire

D'après les constatations du sondage de 2002, le processus administratif de la RS&DE s'est sensiblement amélioré depuis 1999, et les mesures que nous avons prises jusqu'à présent pour améliorer le programme ont porté fruit. Bien qu'il y a eu un net progrès, les éléments qui restent encore à améliorer sont traités par le biais des priorités établies par le Comité de partenariat de la RS&DE, lors de la réunion du 26 février 2004.

De plus, les résultats de l'étude 2002 fournissent au programme de la RS&DE un **point de repère** qui pourra être utilisé lors des prochains sondages pour suivre notre progrès.

Principales constatations positives

Voici quelques-unes des principales constatations positives du sondage de 2002 :

- Concernant le dernier examen effectué sur place, la majorité des répondants se sont dits satisfaits des éléments suivants :
 - le professionnalisme des employés de l'ARC;
 - la maîtrise des employés de l'ARC des aspects techniques ou scientifiques de la demande;
 - la maîtrise des employés de l'ARC des aspects financiers de la demande;
 - la serviabilité des employés de l'ARC.
- Environ 81 % des répondants au sondage par l'Internet estiment que l'ARC a examiné équitablement leur demande au titre de la RS&DE.



Résultats du sondage de 2002 auprès des clients de la RS&DE Rapport sommaire

- Près des deux tiers des répondants ont dit que la cohérence du processus d'examen de l'ARC s'est améliorée au cours des années.
- Dans l'ensemble, la grande majorité des répondants (environ 81 %) sont satisfaits de la façon dont l'ARC administre le programme de la RS&DE.
- Plus des trois quarts des répondants au sondage par l'Internet et plus de la moitié des répondants dans les études de cas ont dit que le programme de la RS&DE a contribué au succès de leur entreprise. En particulier, les trois quarts des répondants ont dit que le programme encourage les entreprises à faire de la RS&DE au Canada; plus de la moitié des répondants ont dit que le programme contribue à augmenter la rentabilité des entreprises, et la moitié des répondants ont dit qu'il aide les entreprises qui ont des problèmes de trésorerie.

Principales leçons tirées du sondage

Voici trois exemples de leçons cruciales tirées du sondage de 2002 :

Leçon n° 1 : Simplification

Moins de la moitié des répondants se sont dits satisfaits des guides et des formulaires de la RS&DE, et seulement le quart des répondants se sont dits satisfaits du site Web du programme de la RS&DE. Quelques-uns des répondants ont trouvé les formulaires et les guides d'information rébarbatifs et difficiles à lire. Les répondants continuent de réclamer des formulaires clairs et simples et des guides d'information plus utiles, particulièrement ceux qui présentent leur première demande et ceux qui exploitent de petites entreprises. Bien qu'environ le quart seulement des répondants se soient dits satisfaits de l'utilité du site Web, près de la moitié des répondants ne connaissaient pas le site ou n'avaient rien à dire sur son utilité.

Améliorations du programme :

- En 2002, nous avons publié en langage clair et simple la nouvelle brochure RC4290, *Remboursements pour la R&D des petites entreprises*, qui est spécialement destinée aux petites entreprises.
- En 2003, nous avons révisé le formulaire T661, *Demande pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE) exercés au Canada*, et publié un guide en direct pour aider les demandeurs à remplir ce formulaire. Le formulaire révisé est plus facile à lire, et le guide en direct est convivial.
- En avril 2003, le site Web du programme de la RS&DE de l'ARC a été lancé après avoir été complètement révisé. Le site contient des



Résultats du sondage de 2002 auprès des clients de la RS&DE Rapport sommaire

renseignements utiles, notamment une page sur le Service aux nouveaux demandeurs, conçu pour aider les entreprises qui présentent leur première demande dans le cadre du programme. Le site se trouve à l'adresse suivante : www.arc.gc.ca/rsde.

- L'une des priorités établies par le Comité de partenariat de la RS&DE lors de sa réunion du 26 février 2004 est de mettre l'accent sur l'amélioration des communications, y compris réduire la complexité des publications.

Leçon n° 2 : Rapidité d'exécution

Le délai de traitement des demandes devrait être plus court. Cela vaut particulièrement pour les petites entreprises, car les délais leurs imposent des contraintes financières et peuvent retarder les travaux de recherche scientifique. Seulement la moitié des répondants se sont dits satisfaits du délai de traitement de leur demande, et la plupart des répondants qui se sont dits insatisfaits représentaient des petites entreprises qui, pour la plupart, ont droit à des remboursements.

Améliorations du programme :

- Sur le plan de la rapidité d'exécution, des progrès notables ont été réalisés dans le cadre du programme de la RS&DE. Nous appliquons quatre normes de service au programme, qui prévoient chacune le traitement de 90 % des demandes dans des délais précis. Nous avons obtenu les résultats suivants pour l'exercice 2003-04 :
 - Demandes de crédits remboursables de l'année courante : la norme de service est de 120 jours, et l'objectif fixé est de 90 %. Le résultat atteint est de 95 %.
 - Demandes de crédits non remboursables de l'année courante : la norme de service est de 365 jours, et l'objectif fixé est de 90 %. Le résultat atteint est de 92 %.
 - Demandes de redressement de crédits remboursables faites par les demandeurs : la norme de service est de 240 jours, et l'objectif fixé est de 90 %. Le résultat atteint est de 95 %.
 - Demandes de redressement de crédits non remboursables faites par les demandeurs : la norme de service est de 365 jours, et l'objectif fixé est de 90 %. Le résultat atteint est de 94 %.

Ces résultats représentent une amélioration sensible par rapport aux années précédentes et montrent le progrès réalisé dans le cadre du programme de la RS&DE.



Résultats du sondage de 2002 auprès des clients de la RS&DE Rapport sommaire

Leçon n° 3 : Cohérence

Près des deux tiers des répondants estiment que la cohérence du processus d'examen de l'ARC s'est améliorée au cours des années; cependant, l'ARC doit continuer de s'améliorer dans ce domaine.

Améliorations du programme :

- En 2002, afin de rendre le traitement des demandes plus cohérent, nous avons publié deux documents clés, soit le *Guide pour la justification des aspects techniques d'une demande au titre de la RS&DE*, et le guide intitulé *Reconnaître le développement expérimental*.
- En 2002, la Section des experts sectoriels nationaux en technologie a été entièrement dotée. La Section compte maintenant 14 spécialistes de divers secteurs de l'industrie. Une de leurs responsabilités est de veiller à la cohérence du traitement des demandes dans un même secteur et entre secteurs.
- Depuis 2002, afin de préciser les règles sur l'admissibilité des travaux de RS&DE, nous avons publié des lignes directrices pour divers secteurs :
 - *Document d'orientation intersectoriel sur les travaux en usine;*
 - *Document d'orientation n° 1 pour les produits chimiques – RS&DE en atelier;*
 - *Document d'orientation sur les produits chimiques n° 2 – Travaux admissibles;*
 - *Directives concernant l'admissibilité des projets de logiciels pour les crédits d'impôt pour des activités de RS&DE et la préparation et la justification des demandes;*
 - *RS&DE – Document d'orientation sur les matières plastiques, leur traitement et la fabrication d'équipements et d'outillage;*
 - *RS&DE – Document d'orientation concernant les activités relatives au pétrole lourd in-situ et au bitume.*
- L'une des priorités établies par le Comité de partenariat de la RS&DE lors de sa réunion du 26 février 2004 est de renforcer davantage la cohérence et la prévisibilité de nos opérations.

Résultats du sondage

Le rapport complet sur les résultats du sondage figure dans le document intitulé *Surveillance continue de la qualité de l'administration du programme de la RS&DE – Résultats d'une étude*, dans notre site Web à www.arc.gc.ca/rsde.