

Bulletin d'évaluation de l'ARC 2023

Évaluation des services fournis aux
PME et aux spécialistes des impôts



7^e édition

FCEI
FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE
En affaires pour vos affaires.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Introduction | 2 |
| La prestation de l'ARC | 3 |
| Qualité du service à la clientèle | 5 |
| Accès aux représentants et attitude des représentants | 7 |
| Connaissances des représentants | 9 |
| Clarté et rapidité des réponses écrites | 9 |
| Service des demandes de renseignements des entreprises | 10 |
| Communication avec un représentant | 10 |
| Prolongation des heures d'ouverture..... | 12 |
| Connaissances et information..... | 12 |
| Responsabilisation | 14 |
| Professionnalisme des représentants | 15 |
| Services numériques et autres outils | 16 |
| Mon dossier d'entreprise | 18 |
| Service d'agents de liaison | 20 |
| Site Web | 21 |
| Vérifications | 23 |
| Prise de contact avec les PME | 23 |
| Temps à investir pour se conformer à une vérification | 24 |
| Qualité du service du vérificateur | 25 |
| Fardeau administratif de l'impôt | 27 |
| Principaux irritants fiscaux..... | 28 |
| Réduire le fardeau fiscal des PME..... | 29 |
| Équité envers les contribuables | 30 |
| L'ARC et la COVID-19 | 33 |
| Prestation des programmes de soutien | 33 |
| Utilité des initiatives liées à la pandémie | 36 |
| Conclusions et recommandations | 38 |
| Méthodologie | 41 |

Introduction

Les petites et moyennes entreprises (PME) sont au cœur de l'économie du Canada, où elles représentent 99,8 % des employeurs et emploient 88 % de la main-d'œuvre (10,7 millions de personnes)¹. En tant que principale association défendant les intérêts des PME au pays, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) travaille à soutenir ces entreprises, qui viennent de traverser des années extrêmement difficiles. La pandémie les a durement éprouvées, et elles peinent à s'en remettre : 56 % affichent toujours un chiffre d'affaires inférieur à la normale, et 64 % traînent encore une dette pandémique². Ces entreprises jouent un rôle fondamental dans la reprise postpandémique canadienne.

De nombreuses PME doivent donc se préparer à un long et difficile rétablissement, après plus de deux ans d'incertitude liée à la pandémie et aux mesures de confinement. Les pénuries de main-d'œuvre, l'inflation, les perturbations de la chaîne d'approvisionnement, l'augmentation de divers coûts (cotisations sociales, taxe carbone, etc.) et la paperasserie inutile sont tous des facteurs qui ont rendu plus difficiles la gestion et la croissance des entreprises. Année après année, les PME citent la conformité fiscale parmi leurs obligations les plus lourdes et les plus coûteuses en temps³.

Pour l'administration des lois fiscales et de divers programmes sociaux et économiques, le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires comptent sur l'Agence du revenu du Canada (ARC). Cette dernière est notamment chargée d'aider les contribuables à comprendre et à respecter leurs obligations fiscales, de prendre les mesures de conformité et d'application de la loi nécessaires pour maintenir l'intégrité du régime, et de proposer des voies de recours aux contribuables en désaccord avec une cotisation ou une décision. La FCEI entend souvent parler de malentendus avec l'ARC, qui peuvent avoir de graves conséquences pour les propriétaires de PME et les exposer à de lourdes amendes pour non-conformité. Un même fardeau administratif pèse sur tous les propriétaires de PME au pays : celui de devoir s'y retrouver dans les multiples obligations, avantages et incitatifs fiscaux qui s'appliquent à leur entreprise.

Malgré la complexité et la lourdeur du régime fiscal canadien, l'ARC a réussi à mettre sur pied des programmes et à procéder à des changements à une vitesse sans précédent dans l'administration fédérale pendant la pandémie. Plusieurs programmes d'aide, comme la Subvention d'urgence du Canada pour le loyer (SUCL) et la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), ont été mis en place

¹ Statistique Canada, Tableau 33-10-0304-01 - Nombre d'entreprises canadiennes, avec employés, décembre 2021 et Statistique Canada, Tableau 17-10-0005-01 - Estimations de la population au 1^{er} juillet, par âge et sexe; et calculs d'ISDE, novembre 2022. <https://ised-isde.canada.ca/site/recherche-statistique-pme/fr/principales-statistiques-relatives-aux-petites-entreprises/principales-statistiques-relatives-aux-petites-entreprises-2022>

² FCEI, Sondage *Votre Voix* - Septembre 2022, mené du 8 au 26 septembre 2022, n = 3 679.

³ FCEI, Sondage sur la réglementation et la paperasserie, septembre 2017, n = 7 823.



Les PME citent constamment la conformité fiscale parmi leurs obligations les plus lourdes et les plus coûteuses en temps.

rapidement afin d'atténuer les conséquences économiques de la crise pour les PME. La pandémie a donc accéléré l'adoption de divers programmes et services, ce qui est perçu comme une réussite remarquable. La FCEI collabore depuis longtemps avec l'ARC en vue d'améliorer les services offerts aux PME et de favoriser ainsi la conformité fiscale et les affaires au Canada.


Le présent rapport (2023) est le septième de la FCEI qui évalue la prestation de l'ARC dans ses rapports avec les PME. Comme pour les éditions précédentes, deux sondages ont été réalisés auprès de nos membres : le premier s'adressait aux spécialistes des impôts (comptables, commis comptables, conseillers en fiscalité) et le second, aux propriétaires de PME de divers secteurs partout au Canada. Pour mesurer les effets des programmes d'aide mis à la disposition des PME durant la pandémie, nous avons posé une série de questions sur leur administration par l'ARC dans ces deux sondages. Un résumé des résultats est présenté dans la section du rapport consacrée à la pandémie. Nous avons demandé aux participants de répondre aux questions restantes en se fondant sur leur expérience avec l'ARC en dehors des programmes liés à la COVID-19, mais nous reconnaissons que les événements et les programmes associés à la pandémie peuvent avoir influé sur leurs interactions des trois dernières années. Dans le présent rapport, nous avons fait la distinction, dans la mesure du possible, entre les services de l'ARC associés à la pandémie et ses services habituels.

La prestation de l'ARC

La FCEI a demandé aux propriétaires d'entreprise et aux spécialistes des impôts de noter leur impression générale des services que l'ARC offre à leur entreprise. **La majorité des répondants ont attribué une note comprise entre « B » et « D ».** La note « C » a été attribuée le plus souvent (par 43 % des propriétaires d'entreprise et 36 % des spécialistes des impôts). La figure 1 montre la répartition des notes. Elle révèle que les spécialistes des impôts sont plus critiques dans leur évaluation que les propriétaires de PME.

La perception des propriétaires d'entreprise et des spécialistes des impôts par rapport aux services de l'ARC n'a pas changé depuis le rapport de 2014. Les propriétaires de PME ont été un peu plus nombreux à accorder les notes « Excellent » (2 % en 2017, 3 % en 2022), « Bon » (24 % en 2017, 27 % en 2022), mais le pourcentage de ceux qui ont accordé les notes « Médiocre » (15 % en 2017, 19 % en 2022) et « Inacceptable » (4 % en 2017, 6 % en 2022) a aussi augmenté. Fait intéressant, les propriétaires de PME des secteurs arts, loisirs et information (45 %) et des services sociaux (32 %) ont été dans l'ensemble moins critiques à l'égard des services reçus de l'ARC, accordant les pourcentages les plus élevés de notes « Excellent » ou « Bon ». Ceux des secteurs services professionnels (32 %) et hébergement et restauration (27 %), en revanche, sont ceux qui ont donné le plus souvent les notes « Médiocre » ou « Inacceptable ».

Déjà plutôt critiques à l'égard de nos précédentes éditions de ce rapport, les spécialistes des impôts ont donné en 2022 leur évaluation la plus négative depuis que la question a été introduite en 2011, n'accordant aucune note « Excellent » et octroyant plus souvent les notes « Médiocre » (32 %) ou « Inacceptable » (12 %). Cela représente un écart considérable par rapport à 2017, où 20 % considéraient le service dans l'ensemble comme médiocre et 8 % seulement comme inacceptable. Jusqu'à cette année, l'opinion des spécialistes des impôts au sujet des services de l'ARC s'améliorait graduellement de rapport en rapport.



La note globale attribuée à l'ARC par les propriétaires de PME et les spécialistes des impôts est « C » (satisfaisant).

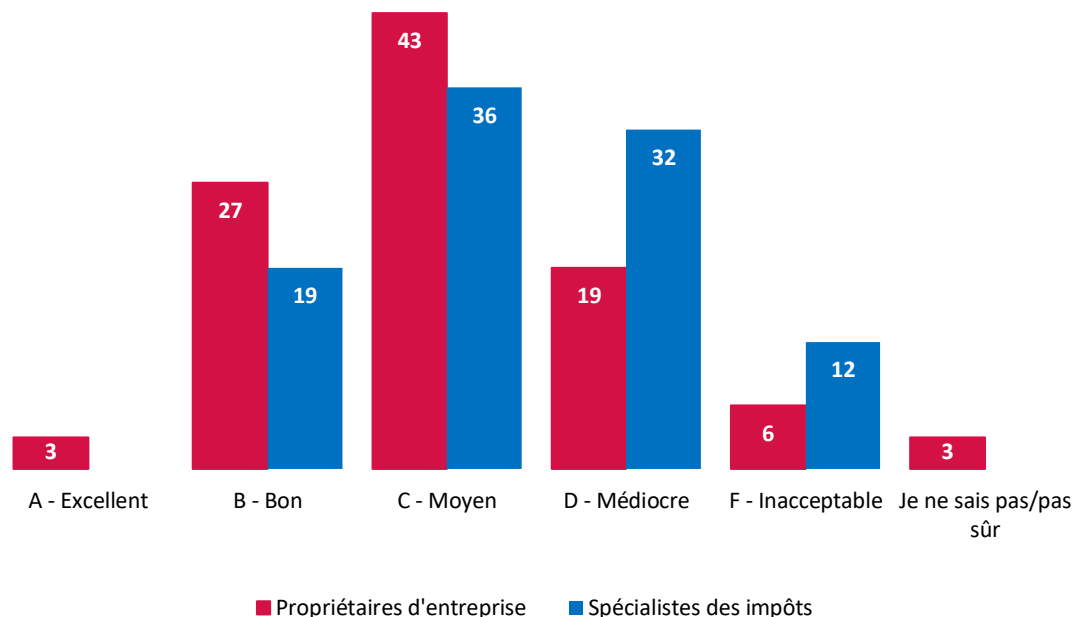
« Je sais que l'ARC fait des efforts, mais certains éléments importants laissent à désirer. »

—Propriétaire de PME, Services personnels et autres services, Ontario



Figure 1

Dans l'ensemble, comment évaluez-vous le service que l'ARC fournit à votre entreprise? (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

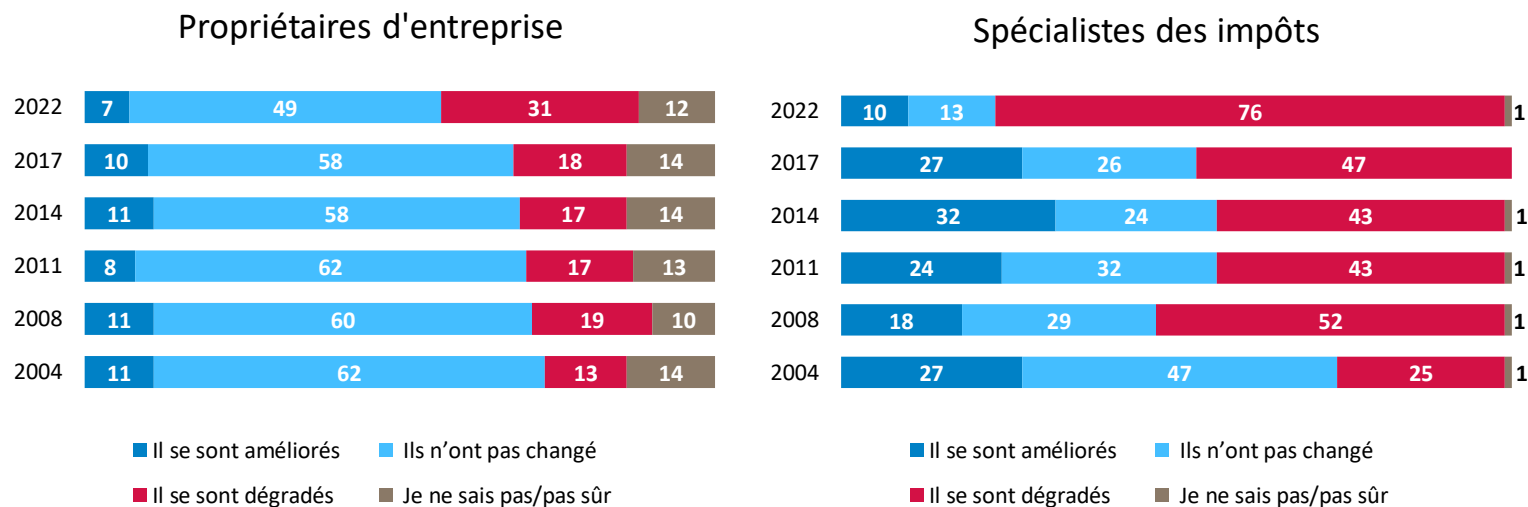
Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Alors que l'ARC a obtenu la même note globale qu'avant la pandémie, celle-ci ne dit pas tout. Pour suivre la progression, nous avons demandé aux répondants dans quelle mesure les services de l'ARC avaient changé au cours des trois dernières années. Nous posons cette question aux propriétaires de PME et aux spécialistes des impôts depuis 2004 et constatons malheureusement cette année une nette augmentation du nombre de répondants qui jugent que les services se sont dégradés. La hausse est particulièrement prononcée chez les spécialistes des impôts, dont 76 % ont répondu que les services s'étaient dégradés, contre 47 % en 2017 (voir la figure 2b).

Les services de l'ARC ont évolué rapidement durant la pandémie. L'Agence a instauré des programmes et des mesures, modifié des services de longue date, réduit le nombre de vérifications menées et fait preuve de souplesse pour les dates limites. Les entreprises ont accueilli favorablement ces changements. Cependant, alors que certains programmes de soutien du revenu devaient être relativement simples, de nombreuses personnes appelées à présenter des demandes (p. ex., les comptables et les commis comptables) ont trouvé extrêmement frustrantes les démarches à faire pour y accéder.

Figures 2a et 2b

Dans quelle mesure les services de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ont-ils changé au cours des trois dernières années? (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.
 2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.
 3) FCEI, Bulletin d'évaluation de l'Agence du revenu du Canada (ARC) : La performance de l'ARC du point de vue des PME, décembre 2017.
 Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Qualité du service à la clientèle

L'ARC est le ministère fédéral avec lequel les propriétaires de PME ont le plus d'interactions, que ce soit par la poste, par téléphone ou via Mon dossier d'entreprise. La qualité du service à la clientèle qu'elle offre peut avoir une grande incidence sur leur compréhension de leurs obligations fiscales et leur aptitude à les respecter. À la suite des consultations « Mieux vous servir » qu'elle a menées en 2018, l'ARC s'est engagée à axer davantage ses programmes et services sur ses clients et à les rendre plus faciles à utiliser pour les propriétaires de PME⁴. Des efforts ont certainement été faits au cours des dernières années pour améliorer le service à la clientèle. Nos données montrent toutefois qu'il reste des progrès à faire.

⁴ ARC, Voyez comment l'ARC aide les petites et moyennes entreprises, juin 2021. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/petites-moyennes-entreprises-agence-revenu-canada-est-mieux-vous-servir/mieux-vous-servir-comment-arc-peut-elle-aider-petites-moyennes-entreprises.html>.

31 %
des propriétaires de PME et
76 %
des spécialistes des impôts estiment que les services de l'ARC se sont dégradés au cours des 3 dernières années.

« J'évite d'interagir avec l'ARC autant que possible. J'aimerais me sentir apprécié. »

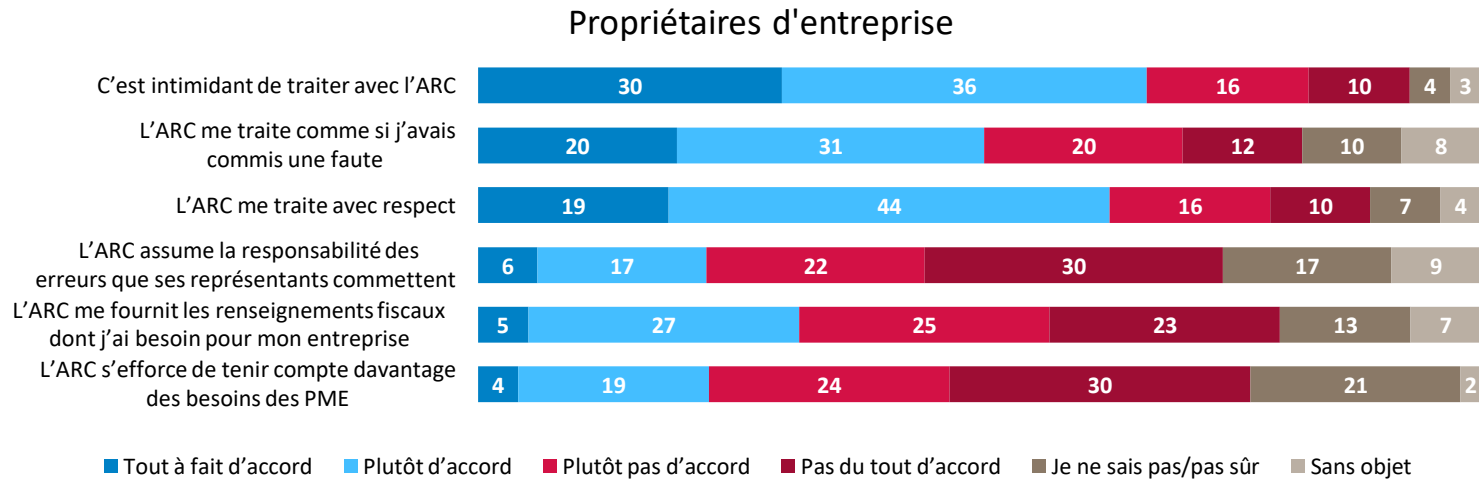
—Propriétaire de PME, Services sociaux, Nouvelle-Écosse



Étant donné les nombreuses manières dont les propriétaires de PME doivent interagir avec l'ARC, il est crucial que les deux parties entretiennent de bonnes relations. Pour évaluer la santé de ces relations, nous avons demandé aux répondants de considérer une série d'énoncés et d'indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord ou pas d'accord avec chacun. Les réponses des propriétaires de PME sont partagées. Du côté positif, près de deux tiers (63 %) des répondants considèrent que l'ARC les traite avec respect, soit une hausse de 12 points de pourcentage par rapport à 2011. En revanche, 66 % des propriétaires de PME sondés disent se sentir intimidés par l'ARC, 51 % ont l'impression qu'elle les traite comme s'ils avaient commis une faute et près de la moitié (48 %) estiment qu'ils n'ont pas reçu les renseignements fiscaux dont ils avaient besoin pour leur entreprise. Fait tout aussi troublant, 23 % seulement estiment que l'ARC reconnaît ses propres erreurs ou fait des efforts pour leur simplifier les choses. À l'évidence, si des progrès ont été accomplis ces dernières années, la qualité de la relation entre l'ARC et les propriétaires d'entreprise pourrait encore beaucoup s'améliorer.

Figure 3

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants? (% des réponses)



Source : FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Pour mieux comprendre comment l'ARC pourrait améliorer ses interactions avec les propriétaires de PME et les spécialistes des impôts, nous avons posé à ces derniers des questions visant à évaluer la qualité du service à la clientèle reçu en fonction de plusieurs critères. Les deux groupes considèrent dans l'ensemble que la qualité du service à la clientèle fourni est acceptable (figures 4a et 4b). Chez les propriétaires d'entreprise, l'attitude des représentants (24 %), la rapidité des remboursements (21 %) et les connaissances des représentants (15 %) sont les aspects qui obtiennent le plus souvent la note « Bon ». L'accès aux représentants (46 %) et la rapidité des réponses écrites (38 %) sont ceux qui obtiennent le plus souvent la note « Médiocre ».

2 propriétaires de PME sur 3

sondés disent se sentir intimidés par l'ARC.

« L'ARC me fait peur. Je crains que si je me plains, elle nous ciblera, moi ou mon entreprise. »

—Propriétaire de PME, Secteur manufacturier, Alberta

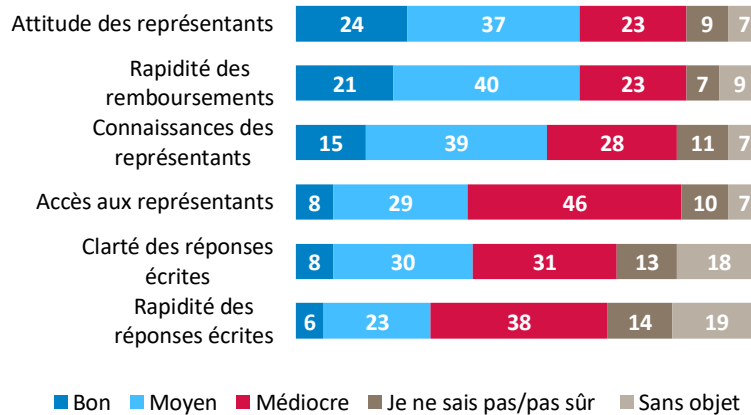


Dans l'ensemble, les spécialistes des impôts sont plus critiques à l'endroit de l'ARC. Dans leur groupe, l'accès aux représentants (73 %), la rapidité des réponses écrites (72 %) et les connaissances des représentants (58 %) sont les aspects qui reçoivent le plus souvent la note « Médiocre ». La rapidité des remboursements (26 %) et l'attitude des représentants (23 %) sont ceux qui reçoivent le plus souvent la note « Bon ». Pour bien évaluer la mesure dans laquelle ces normes de service concordent avec les attentes des propriétaires de PME et des spécialistes des impôts, nous examinons plus en profondeur ci-dessous les trois principaux critères de service à la clientèle suivants : l'accès aux représentants et leur attitude, les connaissances des représentants, de même que la rapidité et la clarté des réponses écrites.

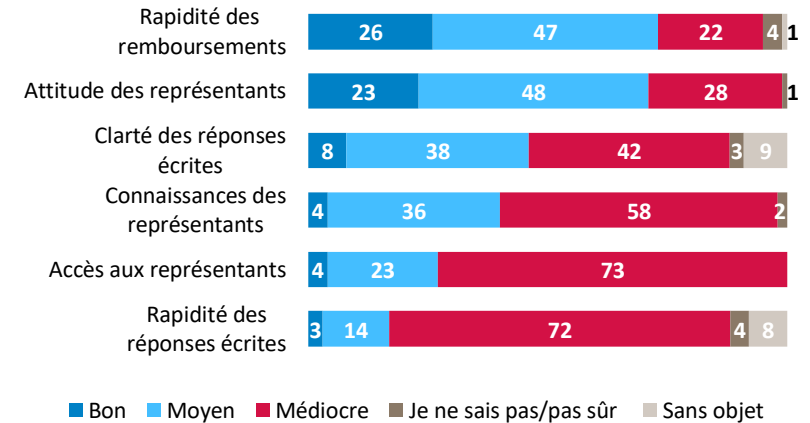
Figures 4a et 4b

D'une manière générale, comment évaluez-vous les services actuels de l'ARC par rapport aux critères de service à la clientèle suivants? (% des réponses)

Propriétaires d'entreprise



Spécialistes des impôts



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Accès aux représentants et attitude des représentants

Les interactions avec le personnel de l'ARC sont inévitables pour les propriétaires d'entreprise et les spécialistes des impôts. Même avec l'utilisation croissante des services électroniques (notifications par courriel, Mon dossier d'entreprise, etc.), la qualité du service fourni peut laisser des impressions fortes et durables, et constitue un aspect important de tout modèle de service à la clientèle.

Aspects du service à la clientèle préoccupants :

- L'accès aux représentants
- Les connaissances des représentants
- La rapidité et la clarté des réponses écrites

« Les représentants de l'ARC sont toujours serviables et polis; je constate juste un manque de cohésion entre les communications des uns et des autres. »

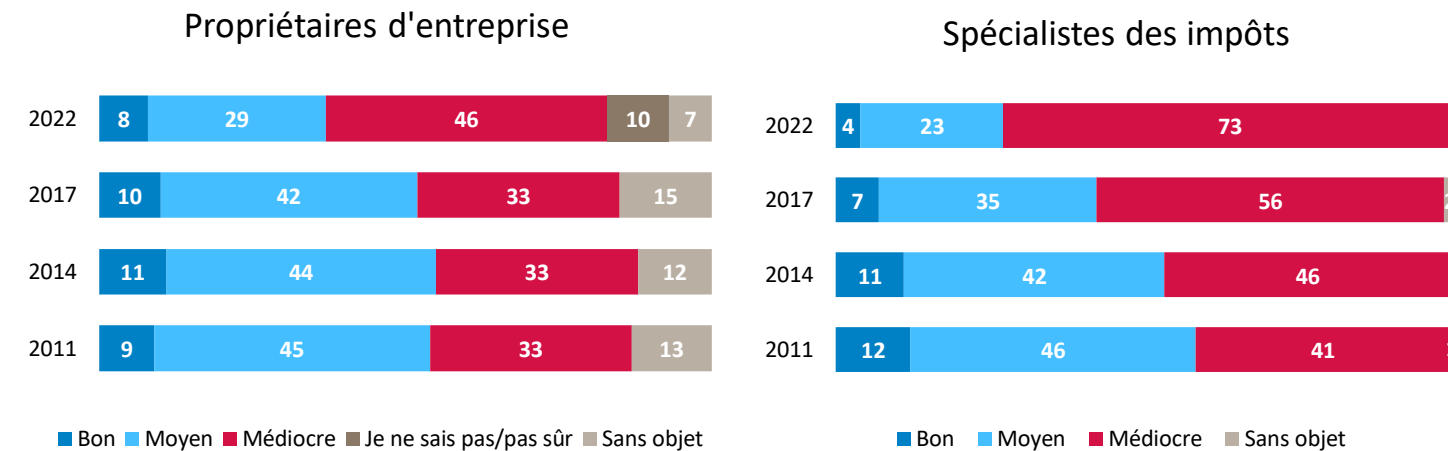
—Propriétaire de PME,
Commerce de détail,
Ontario



Les problèmes d'accès récents découlent en partie des mesures prises pour lutter contre la pandémie, pendant laquelle 90 % des représentants de l'ARC étaient en télétravail⁵. Comme tant d'autres organisations, l'ARC a dû adopter une politique de télétravail pendant cette période. On doit tenir compte de ce fait, puisque les problèmes de connexion sans fil et les bruits de fond sont des irritants avec lesquels la plupart des gens ont dû composer ces trois dernières années. Pour les spécialistes des impôts, l'accès difficile aux représentants est cependant une source de préoccupation (figure 5b). Il est possible que la pandémie soit en cause, mais la proportion des spécialistes des impôts qui ont répondu « médiocre » pour ce critère a grimpé, passant de 56 % en 2017 à 73 % en 2022. La proportion des propriétaires d'entreprise qualifiant l'accès au personnel de médiocre a aussi fortement augmenté, passant de 33 % en 2017 à 46 % en 2022 (figure 5a).

Figures 5a et 5b

D'une manière générale, comment évaluez-vous les services actuels de l'ARC par rapport aux critères de service à la clientèle suivants? - Accès aux représentants (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304. Sondage sur l'ARC de 2017, n = 8 324. Sondage sur l'ARC de 2014, n = 11 574. Sondage sur l'ARC de 2011, n = 10 096.
 2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226. Sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334. Sondage 2014 sur l'administration de l'impôt, n = 426. Sondage 2011 sur l'administration de l'impôt, n = 465.
 Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

⁵ Breffage pour le ministre du Revenu national, Changements futurs au milieu de travail et à l'effectif. Février 2022. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/transition-ministerielle-2021/enjeux-importants/changements-futurs-milieu-travail-effectif.html>

46 %
des propriétaires de PME et

73 %
des spécialistes des impôts ont noté l'accès aux représentants comme étant « médiocre ».

« Communiquer avec des représentants de l'ARC, quand ils sont en télétravail, est un vrai cauchemar. »

—Propriétaire de PME, Secteur manufacturier, Alberta



Sur une note plus positive, tant les propriétaires d'entreprise que les spécialistes des impôts sont plutôt satisfaits de la manière dont le personnel les traite. Même s'il reste difficile pour plusieurs de réussir à communiquer avec un représentant de l'ARC, une fois le contact établi, l'interaction dans son ensemble tend à être relativement bonne. Comme le montrent les figures 4a et 4b, près de 61 % des propriétaires d'entreprise et 71 % des spécialistes des impôts qualifient l'attitude du personnel de « bonne » ou « acceptable », soit une légère augmentation par rapport au sondage de 2017. Fait intéressant, les nouveaux propriétaires d'entreprise (ceux qui sont en activité depuis moins d'un an) ont le plus haut taux de satisfaction : près d'un tiers (30 %) qualifient de « bonne » l'attitude du personnel de l'ARC à leur égard.

Connaissances des représentants

Le manque de connaissances des représentants de l'ARC est l'un des irritants communs qu'a fait ressortir le sondage de 2022. Des membres ont relaté que des représentants, une fois le contact enfin établi, n'avaient pas les connaissances nécessaires pour bien répondre à leurs questions. Ce problème pourrait être imputable au fait que l'ARC a dû embaucher rapidement du personnel durant la pandémie. Les raisons justifiant le retour des employés de l'ARC en personne dans les bureaux dépassent les seules questions de l'accessibilité et des longs délais d'attente. Beaucoup de nos membres pensent que le télétravail a aussi pour effet de réduire la qualité du service qu'ils reçoivent.

La figure 4b montre qu'une forte proportion (58 %) de spécialistes des impôts jugent « médiocres » les connaissances des représentants de l'ARC. C'est un peu plus qu'en 2017 (45 %). Même si les connaissances des représentants se classent au premier rang des aspects du service que les propriétaires de PME qualifient de « bon », il faut souligner que 39 % les jugent « moyennes » et que 28 % les qualifient de « médiocres » (figure 4a). Dans ce cas également, il s'agit d'une légère augmentation par rapport à 2017, où seulement 20 % considéraient les connaissances des représentants comme « médiocres ». Chose intéressante, les propriétaires d'entreprise des secteurs hébergement et restauration (21 %) et services sociaux (19 %), durement éprouvés par la pandémie, figurent parmi les plus satisfaits des connaissances des représentants, ayant attribué certains des pourcentages les plus élevés de notes « bon » pour ce critère.

Même si de nombreux propriétaires d'entreprise sont globalement satisfaits des connaissances du personnel, quand on leur demande leur avis sur l'énoncé « L'ARC me fournit les renseignements fiscaux dont j'ai besoin pour mon entreprise », près de la moitié des répondants (48 %) se disent en désaccord (figure 3). En fait, de nombreux propriétaires d'entreprise se sentent frustrés par l'inadéquation et l'imprécision des informations obtenues, des facteurs qui leur font douter les connaissances des représentants. Les propriétaires d'entreprise ont exprimé le désir que l'ARC fasse plus d'efforts pour les renseigner et pour s'adresser à eux dans un langage clair et facile à comprendre. **L'infolettre de l'ARC est un pas dans la bonne direction (elle est bien rédigée, généralement en langage clair, et comporte des liens vers des outils et des ressources utiles pour les PME).** Cependant, l'Agence pourrait aussi envisager de créer un guide de la conformité fiscale à l'intention des propriétaires de PME, qui serait accessible en ligne ou envoyé à toutes les personnes qui demandent un numéro d'entreprise.

Clarté et rapidité des réponses écrites

Obtenir rapidement les bonnes informations, présentées avec clarté et concision, reste également difficile pour les propriétaires d'entreprise et les spécialistes des impôts. Malgré les efforts de l'ARC pour améliorer ses communications écrites (dans Mon dossier

Seulement 15 % des propriétaires de PME et 4 % des spécialistes des impôts qualifient de « bonnes » les connaissances des représentants.

« Nous parlons rarement à un représentant de l'ARC capable d'expliquer et d'interpréter les règles avec cohérence et exactitude. »

—Spécialiste des impôts, Saskatchewan



d'entreprise, par courriel, par correspondance, par clavardage en ligne, etc.), les aspects de la rapidité et de la clarté des réponses écrites sont arrivés derniers, recevant certains des pourcentages les plus élevés de notes « Médiocre » dans nos sondages de 2022. Ce classement est le même que dans notre rapport de 2014, ce qui devrait alerter l'ARC, en particulier dans la mesure où elle continue d'étoffer son offre de services numériques. Pour les propriétaires d'entreprise, obtenir rapidement des informations pertinentes est essentiel à une bonne gestion quotidienne des activités. **L'ARC doit donc continuer d'améliorer ces aspects pour qu'ils répondent aux besoins des propriétaires de PME et des spécialistes des impôts.**

Service des demandes de renseignements des entreprises

Les centres d'appels de l'ARC étant l'un des seuls moyens dont disposent les propriétaires d'entreprise pour communiquer directement avec l'Agence, il est essentiel qu'ils constituent des points de contact accessibles et utiles. Avant la pandémie, ces centres recevaient déjà des volumes élevés d'appels (plus de 8 millions par année)⁶. Quand le gouvernement fédéral a annoncé son plan d'intervention économique pour répondre à la COVID-19, l'ARC a dû mettre rapidement en place tout un éventail de services et de mesures d'aide, tout en gérant le passage au télétravail de la plupart de ses employés et en essayant de dispenser des services critiques⁷. Or, les mesures liées à la pandémie ont fait augmenter les volumes d'appels, ce qui a exercé de fortes pressions sur l'infrastructure des centres d'appels et leur personnel. En fait, en 2020-2021, seuls 33 % des appelants ont pu parler à un représentant dans un délai de 15 minutes ou moins, alors que l'objectif de l'ARC est de 65 %⁸. L'ARC a presque doublé le nombre de représentants de ses centres d'appels et a déployé plusieurs mises à niveau de ses infrastructures technologiques dans le but de répondre à la demande⁹.

Communication avec un représentant

Malgré les nombreuses améliorations apportées aux centres d'appels depuis notre rapport de 2017 (prolongation des heures d'ouverture, possibilité de demander qu'un représentant nous rappelle, ajout d'options de libre-service, etc.), les proportions de répondants qualifiant l'accessibilité des représentants de « médiocre » ont considérablement augmenté, comme le montrent les figures 5a et 5b. En fait, 80 % des spécialistes des impôts ont dû appeler plusieurs fois avant de pouvoir parler à un représentant, et une proportion semblable n'a pas réussi à parler à un représentant dans un délai raisonnable (figure 6). Par rapport à 2017, les spécialistes des impôts réussissent à contacter plus rapidement un centre d'appels aujourd'hui (85 % devaient appeler plusieurs fois en

⁶ Agence du revenu du Canada (2018), [Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018](https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapports-ministeriels-rendement/2017-2018-rapport-sur-les-resultats-ministeriels/impot.html) : Impôt. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapports-ministeriels-rendement/2017-2018-rapport-sur-les-resultats-ministeriels/impot.html>

⁷ Breffage pour le ministre du Revenu national. Gestion des volumes d'appels - investissements dans les centres de contact. Février 2022. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/transition-ministerielle-2021/enjeux-importants/volumes-appels.html>

⁸ Breffage pour le ministre du Revenu national. Gestion des volumes d'appels - investissements dans les centres de contact. Février 2022. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/transition-ministerielle-2021/enjeux-importants/volumes-appels.html>

⁹ Breffage pour le ministre du Revenu national. Gestion des volumes d'appels - investissements dans les centres de contact. Février 2022. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/transition-ministerielle-2021/enjeux-importants/volumes-appels.html>

Le service des demandes de renseignements des entreprises est l'un des seuls moyens par lesquels les chefs d'entreprise peuvent communiquer directement avec l'ARC.

« C'est parfois très frustrant de communiquer avec l'ARC et ça ne devrait pas être le cas. »

—Propriétaire de PME,
Secteur manufacturier,
Ontario



80 %

des spécialistes des impôts et

50 %

des propriétaires de PME ont dû appeler plusieurs fois avant de pouvoir parler à un représentant.

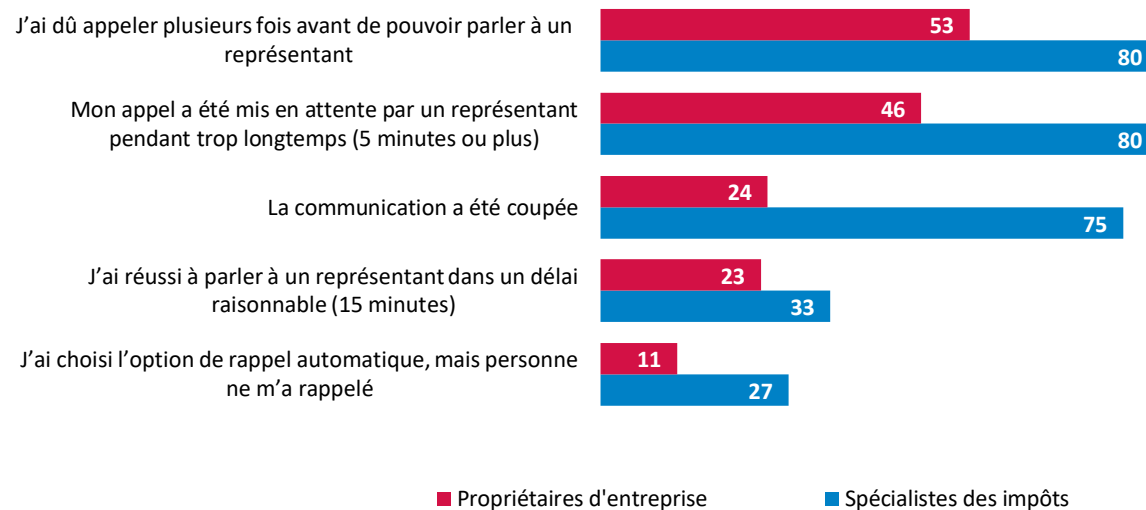
2017, contre 80 % en 2022), mais ils attendent beaucoup plus longtemps avant de parler à un représentant (67 % étaient mis en attente trop longtemps en 2017, contre 80 % en 2022). Les spécialistes des impôts étant les personnes qui doivent le plus souvent communiquer avec l'ARC, il est préoccupant qu'ils soient aussi nombreux à avoir autant de problèmes d'accessibilité.

Les propriétaires de PME semblent avoir un peu plus de facilité à contacter l'ARC par téléphone : 53 % ont dû appeler plusieurs fois, et 46 % disent avoir été mis en attente trop longtemps. Ces résultats sont assez comparables à ceux de 2014 et de 2017. Toutefois, malgré les améliorations apportées à l'infrastructure des centres d'appels, la proportion des propriétaires d'entreprise (24 %) et des spécialistes des impôts (75 %) dont la communication a été coupée a doublé depuis 2017 (11 % et 39 %, respectivement).

L'option de rappel automatique a été introduite après la publication de notre dernier rapport; c'était la première fois, en 2022, que nous évaluons ce service. Un propriétaire d'entreprise sur 10 environ (11 %) et un peu plus du quart des spécialistes des impôts (27 %) indiquent ne pas avoir été rappelés après avoir choisi cette option. Bien que cette initiative aille dans le sens des engagements de l'ARC à rendre ses services plus faciles à utiliser, les commentaires des propriétaires de PME sont assez neutres jusqu'ici, et certains membres ont soulevé des préoccupations concernant la fraude, des numéros de téléphone inconnus et le fait que des représentants ne laissent pas de message quand ils rappellent.

Figure 6

Parmi les situations suivantes, y en a-t-il que vous avez vécues au cours des trois dernières années lorsque vous avez contacté l'ARC par téléphone? (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.



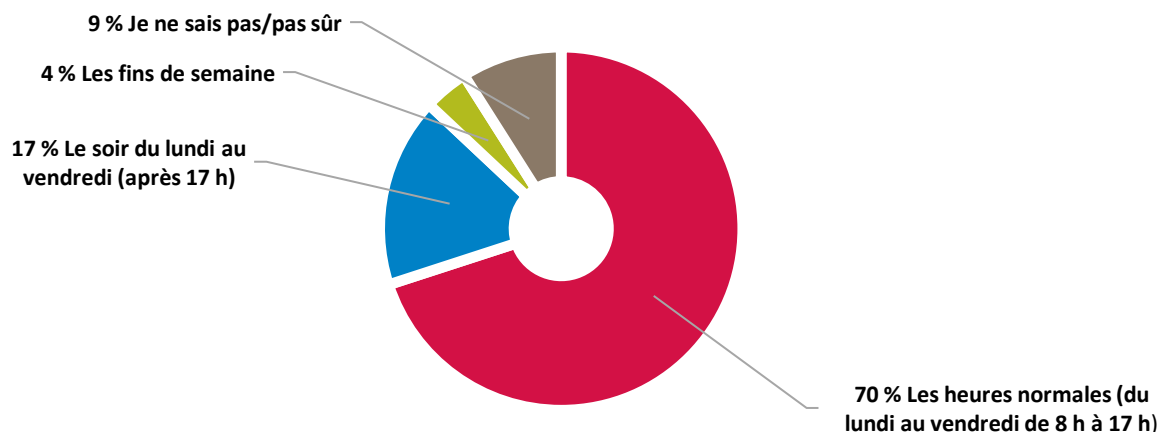
Prolongation des heures d'ouverture

La prolongation des heures d'ouverture peut grandement contribuer à améliorer l'accessibilité des services de l'ARC. Même si les répondants n'étaient pas tous au courant des heures prolongées de l'Agence, signe que l'information devrait être mieux communiquée, d'autres ont salué cette amélioration. La majorité des propriétaires de PME préfèrent utiliser le service d'assistance téléphonique pour les entreprises pendant les heures normales de travail (figure 7). Près du quart ont cependant indiqué avoir une préférence pour les soirs et les fins de semaine.

En creusant notre analyse de la question des heures prolongées, nous constatons que les entreprises de moins de cinq employés, les jeunes entreprises (cinq ans ou moins) et celles des secteurs agriculture, commerce de détail, services sociaux et hébergement et restauration sont plus susceptibles d'utiliser le service d'assistance téléphonique les soirs et les fins de semaine. De plus, les répondants de l'Ouest canadien ont indiqué que les heures prolongées ne leur profitaient pas autant qu'à leurs homologues de l'Est. L'accessibilité des services à l'échelle du pays est sans doute un aspect que l'ARC pourrait prendre en compte quand elle modifie ses heures d'ouverture.

Figure 7

Si vous aviez besoin d'aide pour votre entreprise, à quel moment préféreriez-vous contacter l'ARC? (% des réponses)



Source : FCEI, Sondage *Votre Voix* - Octobre 2022 - données nationales, mené du 6 au 31 octobre 2022, résultats finaux, n = 4 639.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Connaissances et information

En septembre 2021, 5 700 représentants travaillaient dans les centres d'appels, comparativement à 3 700 en septembre 2020. En plus d'embaucher des représentants, l'Agence a temporairement fait appel à un fournisseur de services tiers pour répondre aux appels

« Les temps d'attente au téléphone sont complètement inacceptables, mais les heures prolongées et la publication des temps d'attente sur le site Web sont utiles. »

—Spécialiste des impôts, Alberta

« Les heures des centres d'appels n'ont pas été prolongées suffisamment pour la Colombie-Britannique. »

—Spécialiste des impôts, Colombie-Britannique



32 %

des propriétaires de PME estiment qu'ils ont obtenu une réponse d'ordre général qui ne répondait pas à leurs besoins.

60 %

des spécialistes des impôts disent avoir reçu des réponses différentes, contradictoires ou erronées à leur question.

« Le personnel du centre d'appels de l'ARC devrait être mieux formé ou pouvoir nous orienter vers l'information pertinente. »

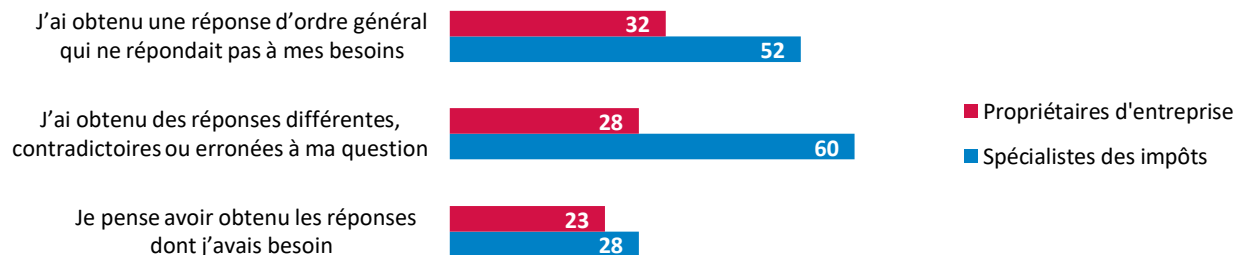
—Propriétaire de PME, Construction, Ontario

visant à obtenir des renseignements généraux sur les prestations liées à la COVID-19¹⁰. Cet accroissement des ressources visait à réduire les temps d'attente, mais il a pu avoir un effet défavorable sur la qualité des services et des informations transmises. La figure 8 éclaire davantage cette question : la majorité (60 %) des spécialistes des impôts disent avoir reçu des réponses différentes, contradictoires ou erronées de la part de représentants de l'ARC.

Pour cette partie du sondage, les résultats traduisaient une nette amélioration entre 2014 et 2017, mais les résultats de 2022 révèlent malheureusement une augmentation de l'insatisfaction quant aux connaissances des représentants et aux informations qu'ils transmettent. En 2017, 30 % des propriétaires d'entreprise et 38 % des spécialistes des impôts estimaient avoir obtenu les réponses dont ils avaient besoin. En 2022, les proportions étaient de 23 % et de 28 %, respectivement. En outre, le pourcentage de propriétaires d'entreprise ayant reçu des réponses erronées ou contradictoires a presque doublé, passant de 16 % en 2017 à 28 % en 2022. Il existe sans doute une corrélation entre cet accroissement de l'insatisfaction et le fait que plusieurs programmes d'aide lancés pendant la pandémie évoluaient sans cesse pendant leur mise en œuvre. Par conséquent, les représentants en première ligne n'étaient pas toujours informés en temps voulu des derniers ajustements aux programmes et services. Cette situation est inacceptable pour un service dont le rôle est de clarifier des éléments du régime fiscal. Des réponses erronées peuvent coûter cher aux propriétaires de PME, en les conduisant à faire des erreurs dans leurs déclarations, lesquelles peuvent être sanctionnées par de lourdes amendes ou donner lieu à de longues batailles juridiques. L'ARC doit être une source d'information pertinente pour les PME.

Figure 8

Parmi les situations suivantes, y en a-t-il que vous avez vécues au cours des trois dernières années lorsque vous avez contacté l'ARC par téléphone? (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

¹⁰ Breffage pour le ministre du Revenu national. Gestion des volumes d'appels - investissements dans les centres de contact. Février 2022. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/transition-ministerielle-2021/enjeux-importants/volumes-appels.html>



En tant qu'instance publique censée aider les PME, et non leur nuire, l'ARC doit mieux former ses représentants et améliorer la qualité du service qu'ils offrent. L'ARC comporte deux niveaux de représentants. Malheureusement, nous constatons souvent que ceux du premier niveau sont incapables de répondre à des questions simples sur les impôts. Nous comprenons que les centres d'appels ont des taux de roulement élevés et qu'il faut du temps pour bien former le personnel, surtout sur des sujets aussi complexes que la fiscalité. Mais les propriétaires de PME et les spécialistes des impôts se fient à l'information obtenue. Des pénalités peuvent leur être imposées s'ils commettent des erreurs. Il est donc impératif que l'ARC fasse son possible pour garantir que ses représentants soient très compétents et bien informés, et capables d'orienter correctement les appels. Cette question met aussi en lumière un défaut plus fondamental du régime fiscal. Les propriétaires de PME se plaignent souvent du langage compliqué employé à l'ARC. La simplification de la législation, des processus et des programmes faciliterait la compréhension du régime, réduirait la paperasserie et les coûts et améliorerait la conformité fiscale.

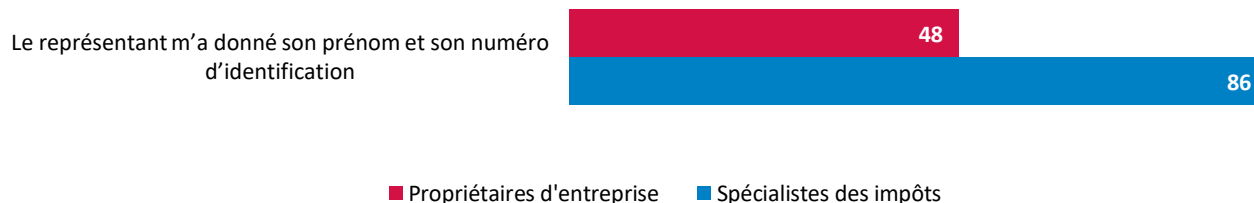
Responsabilisation

Les membres sont préoccupés par l'absence de responsabilité quant aux conseils et renseignements fournis par les représentants du centre d'appels. Afin d'encourager les propriétaires de PME à faire confiance aux représentants de l'ARC et de responsabiliser ces derniers, ils doivent fournir leur nom et leur numéro d'identification lors de toute interaction. Les appels du centre d'appels de l'ARC sont souvent enregistrés à des fins de formation et d'évaluation. La présentation du numéro d'identification permet aux évaluateurs de déterminer quels représentants nécessitent une formation supplémentaire. Elle offre également un plus haut niveau de sécurité à l'appelant, qui peut noter l'identité du représentant qui lui fournit des conseils.

Quand nous avons demandé à nos membres si les représentants leur avaient communiqué leur prénom et leur numéro d'identification, l'immense majorité a répondu par l'affirmative : 86 % des spécialistes des impôts et 48 % des propriétaires d'entreprise ont vécu cette situation au cours des trois dernières années (figure 9). Fait intéressant, un tiers (33 %) seulement des propriétaires d'entreprise disaient avoir reçu ces informations dans le sondage de 2017, tandis que le pourcentage reste à peu près inchangé depuis 2014 pour les spécialistes des impôts. Nous sommes heureux d'observer que la tendance est positive.

Figure 9

Parmi les situations suivantes, y en a-t-il que vous avez vécues au cours des trois dernières années lorsque vous avez contacté l'ARC par téléphone? (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

La plupart des spécialistes des impôts (86 %) et de plus en plus de propriétaires de PME (48 %) affirment que les représentants leur ont communiqué leur nom et leur numéro d'identification.



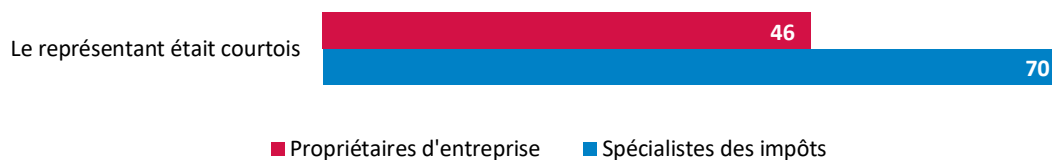
Professionalisme des représentants

La plupart des représentants suivent les mesures de responsabilisation (figure 9), mais certains répondants expriment d'autres préoccupations : le fait que des représentants disent leur nom et leur numéro trop vite et qu'ils n'ont pas le temps de les noter, l'incapacité de comprendre des représentants, de mauvaises connexions téléphoniques, des barrières linguistiques et des difficultés de prononciation. Les propriétaires de PME aimeraient que le télétravail prenne fin pour les représentants de l'ARC, notamment en raison des mauvaises connexions téléphoniques. Ce facteur n'est toutefois pas le seul élément problématique en matière de communication. Des membres ont aussi noté que des représentants ne s'exprimaient pas de manière claire et compréhensible. Des communications claires doivent être offertes en français et en anglais. Or, des membres francophones se sont plaints du faible pourcentage de représentants de l'ARC qui parlent français.

Malgré ces plaintes relatives aux communications, les propriétaires d'entreprise ont aussi témoigné d'interactions satisfaisantes avec des représentants du service d'assistance téléphonique de l'ARC. L'attitude de ces derniers est notée favorablement, 70 % des spécialistes des impôts et un peu moins de la moitié (46 %) des propriétaires d'entreprise ayant été servis par un représentant courtois (figure 10). Bien que 66 % des propriétaires d'entreprise disent trouver intimidant de traiter avec l'ARC (figure 3), nous sommes heureux de constater que l'attitude des représentants continue de s'améliorer par rapport aux sondages antérieurs. Ces résultats concordent aussi avec les informations de l'ARC selon lesquelles 74 % des contribuables qui appellent les numéros pour l'impôt des particuliers, les prestations et les entreprises demeurent satisfaits des services téléphoniques¹¹.

Figure 10

Parmi les situations suivantes, y en a-t-il que vous avez vécues au cours des trois dernières années lorsque vous avez contacté l'ARC par téléphone? (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

¹¹ Breffage pour le ministre du Revenu national. Gestion des volumes d'appels - investissements dans les centres de contact. Février 2022. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/transition-ministerielle-2021/enjeux-importants/volumes-appels.html>

La plupart des spécialistes des impôts (70 %) et 50 % des propriétaires de PME ont été servis par un représentant courtois.

« Toutes mes interactions avec l'ARC (appels ou utilisation du service Représenter un client au moins une fois par semaine) ont été positives. »

—Propriétaire de PME, Services personnels et autres services, Colombie-Britannique

Services numériques et autres outils

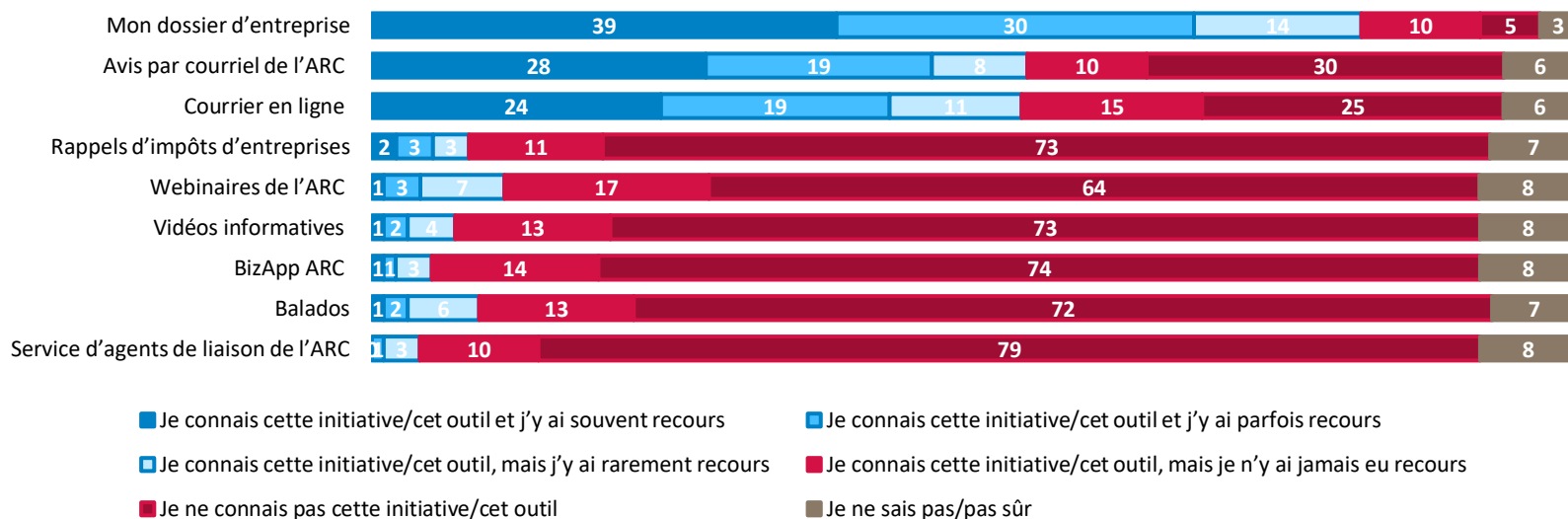
Les circonstances sans précédent des trois dernières années ont entraîné un virage pansociétal vers les plateformes et les communications en ligne. L'ARC n'a pas échappé à cette tendance et propose aujourd'hui un large éventail de services en ligne. Son offre de services numériques aux entreprises a fait beaucoup de chemin, et divers processus liés aux impôts s'en trouvent simplifiés. Bon nombre de ces services restent toutefois sous-utilisés.

Dans le sondage de 2022, nous avons présenté à nos membres une liste des divers outils et services numériques qu'offre l'ARC et nous leur avons demandé d'évaluer leur niveau de connaissance et d'utilisation. Sans surprise, les propriétaires d'entreprise n'étaient pas au courant de l'existence des outils offerts. Quant aux spécialistes des impôts, ils étaient plus nombreux à les connaître, mais ils ne les utilisent toujours pas (figures 11a et 11b). L'outil le plus connu est Mon dossier d'entreprise, qu'utilisent 83 % des propriétaires d'entreprise et 95 % des spécialistes des impôts. Malgré leur faible connaissance des webinaires, des balados, de l'application BizApp et du service d'agents de liaison, les propriétaires de PME avaient de bons commentaires sur les ressources les aidant à interpréter le régime fiscal. Malheureusement, ces ressources ne peuvent être utiles qu'à qui les connaît. Si bien des programmes sont appréciés des personnes qui en connaissent l'existence, beaucoup restent largement inconnus. L'un des plus grands défis de l'ARC est de trouver des moyens d'informer les propriétaires d'entreprise des ressources qui s'offrent à eux.

Figures 11a et 11b

Pour chacun des énoncés suivants, veuillez indiquer si vous connaissez ou avez utilisé ces initiatives/outils. (% des réponses)

Propriétaires d'entreprise



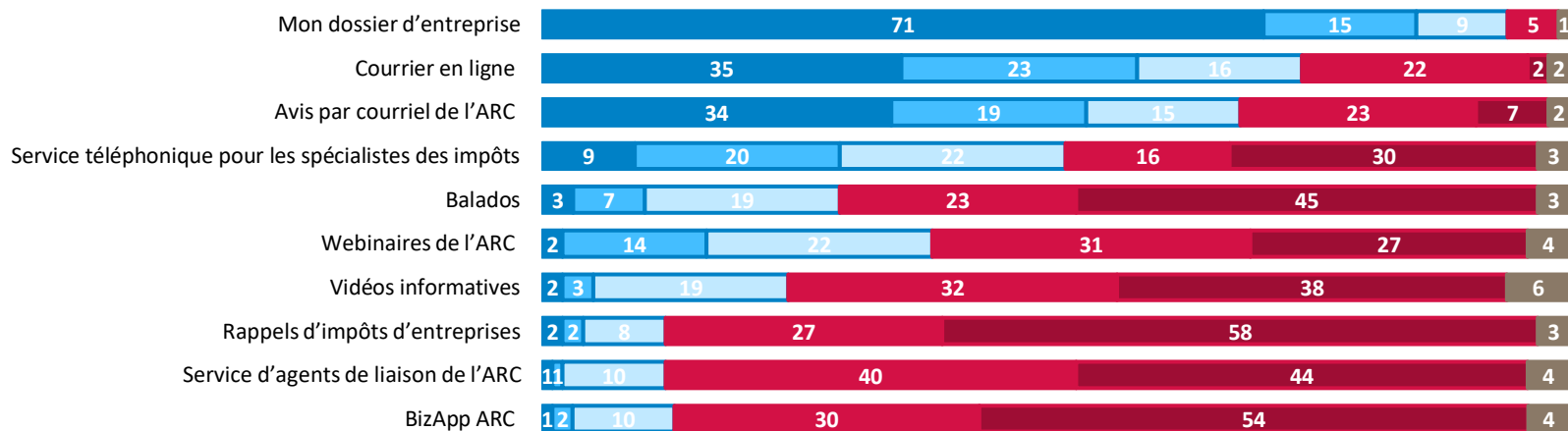
La majorité des propriétaires de PME ne sont pas au courant de l'existence des services numériques et des autres ressources offertes.

« De nombreux outils de l'ARC, comme ses webinaires et ses balados, sont inconnus. L'Agence devrait mieux informer les propriétaires de PME de l'existence de telles ressources. »

—Propriétaire de PME, Services professionnels, Ontario



Spécialistes des impôts



- Je connais cette initiative/cet outil et j'y ai souvent recours
- Je connais cette initiative/cet outil, mais j'y ai parfois recours
- Je connais cette initiative/cet outil, mais je n'y ai jamais eu recours
- Je ne connais pas cette initiative/cet outil
- Je ne sais pas/pas sûr

Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Dans l'ensemble, les services électroniques de l'ARC sont appréciés par les propriétaires d'entreprise et les spécialistes des impôts qui les utilisent. La majorité de ceux qui les connaissent et les utilisent les considère comme « bons » ou « moyens » (figures 12a et 12b). Chez les propriétaires de PME, les services électroniques les mieux notés sont Mon dossier d'entreprise, le paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière et IMPÔTNET TPS/TVH. Du côté des spécialistes des impôts, ce sont IMPÔTNET TPS/TVH, Mon dossier d'entreprise, la transmission par Internet des déclarations des sociétés et la production des feuillets T4 par voie électronique qui sont associés aux niveaux de satisfaction les plus élevés.

Les services électroniques suscitant le plus d'insatisfaction chez les propriétaires d'entreprise sont l'inscription en direct des entreprises (12 %), Mon paiement (10 %) et le courrier en ligne (10 %). Pour les spécialistes des impôts, ce sont l'inscription en direct des entreprises (16 %), Mon paiement (12 %), le paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière (11 %) et le courrier en ligne (10 %). Au-delà de l'insatisfaction exprimée à l'égard de ces services, le principal problème semble être que de nombreux propriétaires d'entreprise n'utilisent pas les divers services numériques pour la simple raison qu'ils ne les connaissent pas.

Les spécialistes des impôts sont plus nombreux à connaître les services numériques et les autres ressources, mais ils ne les utilisent toujours pas.

« Lorsque l'ARC m'envoie des courriels m'avisant qu'il y a de nouveaux renseignements sur mon entreprise à consulter, ces courriels ne comprennent jamais le lien vers la page concernée. »

—Propriétaire de PME, Ontario

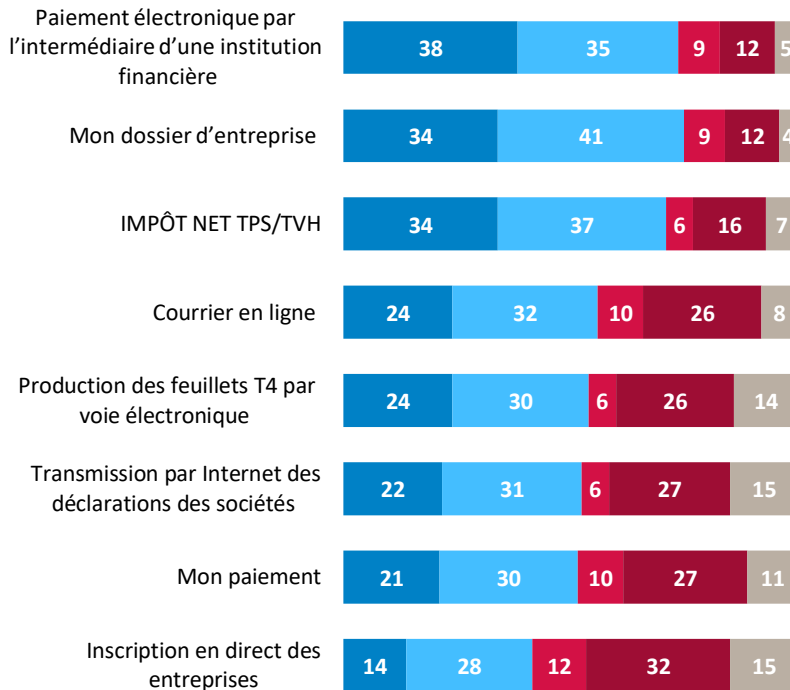


Figures 12a et 12b

Comment évaluez-vous les services électroniques suivants de l'ARC? (% des réponses)

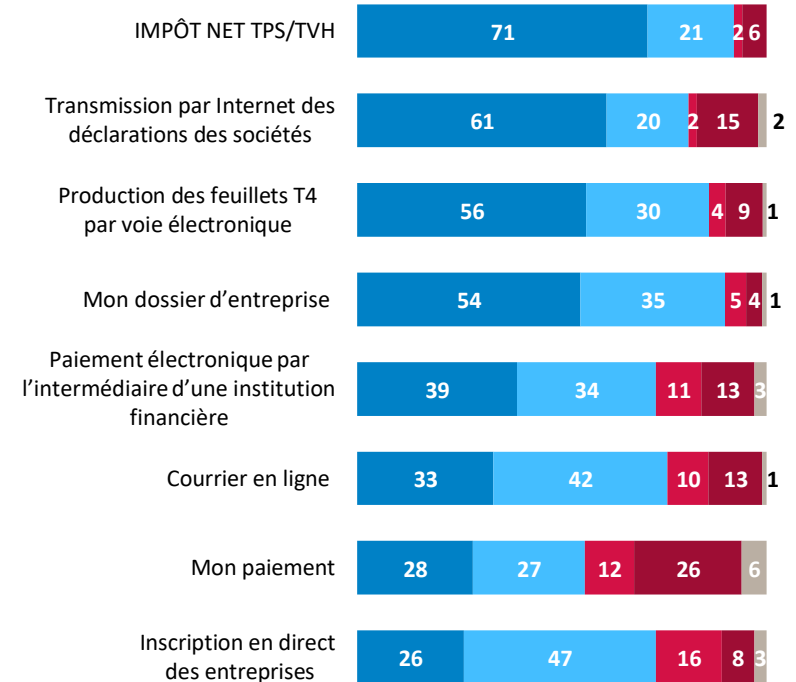
La majorité des propriétaires de PME qui connaissent et utilisent les services électroniques de l'ARC considèrent qu'ils sont « bons » ou « moyens ».

Propriétaires d'entreprise



■ Bon ■ Moyen ■ Médiocre ■ Je ne l'ai pas utilisé ■ Je ne sais pas/pas sûr

Spécialistes des impôts



■ Bon ■ Moyen ■ Médiocre ■ Je ne l'ai pas utilisé ■ Je ne sais pas/pas sûr

Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Mon dossier d'entreprise

Mon dossier d'entreprise est le service numérique le plus utilisé, tant par les propriétaires d'entreprise que par les spécialistes des impôts (figures 11a et 11b). Ce portail, auquel l'Agence ajoute régulièrement des fonctionnalités depuis sa création, peut accélérer et simplifier la production des déclarations pour les entreprises. Il permet aux propriétaires d'entreprise de faire beaucoup de choses liées à leurs impôts sur une seule et même plateforme simple d'accès. Nous sommes donc heureux de constater qu'une bonne proportion des propriétaires d'entreprise (83 %) et des spécialistes des impôts (95 %) utilisent Mon dossier d'entreprise, ce qui



représente une forte augmentation par rapport à 2017, où un peu plus de la moitié des propriétaires d'entreprise (55 %) disaient s'en servir. Fait à noter, un faible pourcentage de propriétaires de PME préfèrent se passer des services en ligne en matière de fiscalité. En tout, 15 % des propriétaires d'entreprise et 5 % des spécialistes des impôts disent n'avoir jamais utilisé Mon dossier d'entreprise (figures 11a et 11b).

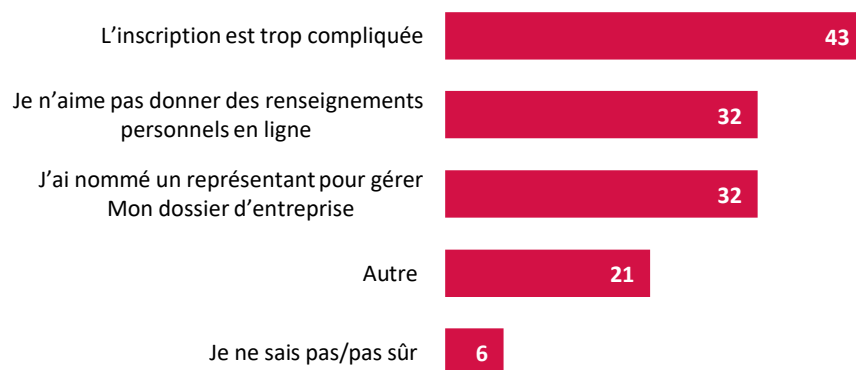
Les propriétaires d'entreprise ont deux raisons principales de ne pas utiliser Mon dossier d'entreprise : ils trouvent l'inscription trop compliquée (43 %) et n'aiment pas fournir des renseignements personnels en ligne (32 %) (figure 13). Fait intéressant, le caractère compliqué de l'inscription est le principal obstacle pour les entreprises de la Nouvelle-Écosse (60 %) et de la Saskatchewan (65 %), et plus précisément celles du secteur agricole (58 %). Un tiers environ des propriétaires de PME (32 %) qui n'emploient pas Mon dossier d'entreprise ont indiqué qu'ils avaient nommé un représentant pour gérer leur dossier. Parmi les autres facteurs énumérés pour expliquer la non-utilisation du service, mentionnons l'absence d'une connexion Internet fiable, des comptes verrouillés, le manque de convivialité du portail et les risques de cyberattaque ou d'activité frauduleuse en ligne.

Compte tenu de ces appréhensions, il importe de veiller à ce que des outils classiques, non électroniques, continuent d'être proposés. Ce ne sont pas tous les propriétaires d'entreprise qui ont accès aux services en ligne ou qui peuvent les utiliser. Par exemple, les entreprises de régions rurales ou éloignées où les services Internet haute vitesse sont limités ne sont pas nécessairement en mesure d'effectuer des paiements en ligne. Si l'ARC s'attend à ce que les PME utilisent ses services en ligne, elle doit proposer des processus plus simples, rapides et efficaces qui encourageront une utilisation accrue.

Figure 13

Pourquoi n'avez-vous pas eu recours au service Mon dossier d'entreprise de l'ARC? (% des réponses)

Propriétaires d'entreprise



Source : FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 296.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Mon dossier d'entreprise est l'un des services numériques de l'ARC les mieux notés et utilisés par la plupart des propriétaires de PME (83 %) et des spécialistes des impôts (95 %).



79 %

des propriétaires de PME et

44 %

des spécialistes des impôts ne sont pas au courant de l'existence du service d'agents de liaison.

Bulletin d'évaluation de l'ARC 2023

Dans l'ensemble, Mon dossier d'entreprise est l'un des services numériques de l'ARC les mieux notés, 34 % des propriétaires d'entreprise et 54 % des spécialistes des impôts le qualifiant de « bon » (figures 12a et 12b). Dans les deux groupes, le degré de satisfaction à l'égard de ce service a augmenté par rapport à 2017. Nous restons également favorables à la mesure de l'ARC consistant à répondre par écrit aux questions des propriétaires d'entreprise dans les 10 jours ouvrables, dans Mon dossier d'entreprise, et au fait que l'Agence s'en tienne à la réponse fournie même s'il est établi par après qu'elle était inexacte, pourvu que toute l'information requise ait été fournie.

Service d'agents de liaison

Depuis l'édition de 2017 de notre rapport, le service d'agents de liaison est passé du stade de projet pilote à celui de service permanent et a été étendu aux entreprises constituées en société. Sa mise en place était vue comme un moyen d'améliorer le service à la clientèle pour les propriétaires de PME. Dans le cadre du service d'agents de liaison, l'ARC offre gratuitement des conseils d'experts et du soutien aux petites et moyennes entreprises pour les aider à remplir leurs obligations fiscales et éviter les erreurs communes en lien avec les impôts¹². Nous saluons l'approche pédagogique, mais le service est toujours sous-utilisé.

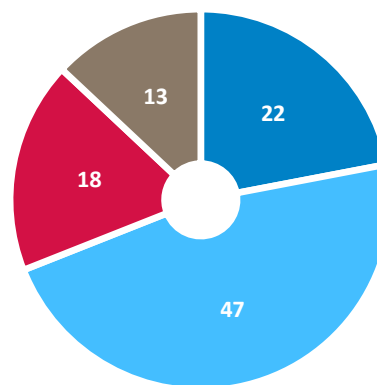
Pendant la pandémie, le service d'agents de liaison a joué un nouveau rôle, cherchant proactivement à transmettre à plusieurs milliers de PME les informations importantes dont elles avaient besoin pour bénéficier des programmes d'aide. Malgré les efforts déployés, 79 % des propriétaires de PME et 44 % des spécialistes des impôts ne connaissent pas ce service (figures 11a et 11b). Les propriétaires de PME des secteurs services sociaux (90 %), arts, loisirs et information (85 %), commerce de détail, hébergement et restauration et agriculture (80 % chacun) sont plus susceptibles que les autres de ne pas connaître ce service. Sur une note positive, la proportion des propriétaires d'entreprise qui ignorent l'existence du service a baissé, passant de 92 % en 2017 à 79 % en 2022.

Seuls environ 4 % des propriétaires de PME ont utilisé le service d'agents de liaison (figure 11a), et leurs commentaires à son sujet sont assez favorables. Comme le montre la figure 14, plus de la moitié des PME utilisatrices du service jugent leur expérience « bonne » (22 %) ou « moyenne » (47 %). **L'ARC, à mesure qu'elle enrichira ce service, devrait chercher prioritairement à mieux le faire connaître aux propriétaires de PME, comme il vise à améliorer la conformité fiscale sans recourir aux pénalités.**

¹² The Liaison Officer Service. Information Session. <https://www.carfac.ca/carfacwp2019/wp-content/uploads/Liaison-Officer-presentation-Feb-2022.pdf>

Figure 14

Comment évaluez-vous l'expérience que vous avez eue avec le service d'agents de liaison de l'ARC? (% des réponses)



■ Bonne ■ Moyenne ■ Médiocre ■ Je ne sais pas/pas sûr

Source : FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 114.
Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Site Web

Les propriétaires de PME veulent pouvoir trouver rapidement et facilement les informations dont ils ont besoin sur les impôts, et c'est vers le site Web de l'ARC qu'ils sont le plus susceptibles de se tourner pour ce faire. Cependant, nos membres déplorent souvent que l'information soit difficile à trouver et qu'elle ne soit pas écrite en langage clair. Même les spécialistes des impôts se plaignent de la complexité du langage employé. Comme dans nos sondages antérieurs, nous avons demandé aux propriétaires d'entreprise et aux spécialistes des impôts d'évaluer la convivialité du site, la lisibilité et simplicité des renseignements, de même que la disponibilité des renseignements sur le site de l'ARC. Comme l'illustrent les figures 15a et 15b, tant les propriétaires d'entreprise que les spécialistes des impôts ont répondu majoritairement « bon » ou « moyen ». Une proportion considérable de répondants a toutefois donné la note « médiocre » pour ces critères de service à la clientèle. L'appréciation était légèrement plus favorable chez les spécialistes des impôts, plus susceptibles d'avoir une bonne connaissance du site vu leur fréquence d'utilisation globalement supérieure.

Le site Web de l'ARC peut être très utile pour aider les PME à respecter leurs obligations fiscales, mais il est parfois difficile à consulter et à comprendre.

« Ma principale critique concerne le site Web. Il n'est pas intuitif, j'ai beaucoup de mal à y trouver ce que je cherche. Il faut cliquer sur de nombreuses pages pour se rendre à l'endroit souhaité. »

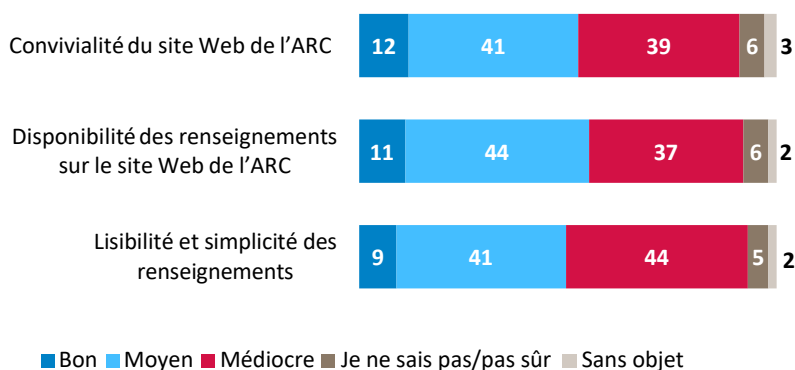
—Propriétaire de PME,
Services professionnels,
Ontario



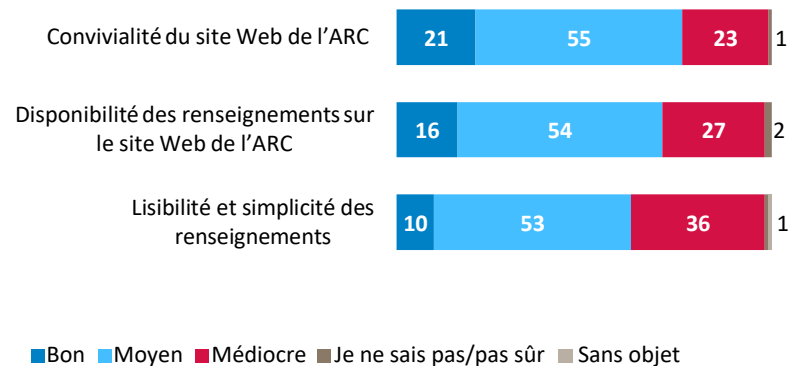
Figures 15a et 15b

D'une manière générale, comment évaluez-vous les services actuels de l'ARC par rapport aux critères de service à la clientèle suivants? (% des réponses)

Propriétaires d'entreprise



Spécialistes des impôts



Selon les propriétaires de PME et les spécialistes des impôts, beaucoup d'éléments du site Web de l'ARC laissent à désirer. Ils déplorent souvent que l'information soit difficile à trouver et qu'elle ne soit pas écrite en langage clair.

« Je suis une personne très instruite et je trouve difficile de traiter avec l'ARC et de comprendre les informations qu'elle communique. Ils ont besoin de réviseurs. Leurs phrases sont remplies de contradictions et incompréhensibles. »

—Propriétaire de PME, Hébergement et restauration, Nouveau-Brunswick

Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Les propriétaires de PME ont souvent du mal à trouver les informations ou les formulaires qu'ils cherchent sur le site de l'ARC. La navigation n'y est pas intuitive, et il n'est pas rare que la fonction de recherche ne permette pas de trouver l'information souhaitée. Seuls 12 % des propriétaires d'entreprise qualifient de « bonne » la convivialité du site. Les propriétaires d'entreprise comptant plus de 20 employés sont plus satisfaits que les autres de cet aspect, sans doute parce qu'ils ont recours à un professionnel pour s'occuper de leurs finances. Les plus petits employeurs, quant à eux, disposent de ressources internes limitées. Les résultats sont plus favorables chez les spécialistes des impôts, dont 21 % qualifient la convivialité de « bonne ».

Les propriétaires de PME déplorent aussi que l'information soit difficile à trouver et qu'elle ne soit pas écrite en langage clair. Seuls 11 % des PME qualifient la disponibilité des renseignements de « bonne », et 9 % jugent leur lisibilité et leur simplicité « bonnes ». Pour ces aspects également, l'appréciation des spécialistes des impôts est un peu plus favorable, mais même ceux-ci reprochent à l'ARC la complexité du langage employé sur son site. Les entreprises des petites collectivités (45 %), ce qui comprend les communautés du Nord, sont les plus critiques au sujet de la lisibilité et de la simplicité de l'information, accordant à cet aspect l'un des pourcentages les plus élevés de notes « médiocre ». Du point de vue sectoriel, les propriétaires d'entreprise du secteur agriculture accordent les plus forts pourcentages de notes « médiocre » pour la lisibilité et la simplicité de l'information (51 %), suivies de près par celles des secteurs ressources naturelles (48 %) et fabrication (47 %). La Loi de l'impôt sur le revenu est sans contredit l'une des lois les plus complexes

auxquelles doivent se conformer les propriétaires de PME. Nombreux sont ceux qui peinent à comprendre leurs obligations, et l'information fournie en ligne est souvent présentée d'une manière trop compliquée. **Il est donc essentiel que l'information destinée aux propriétaires d'entreprise soit communiquée en langage clair, et qu'elle soit accompagnée d'exemples clairs lorsque possible.**

Les données recueillies au sujet du site Web de l'ARC n'ont à peu près pas changé depuis le sondage de 2014. Nous constatons toutefois cette année une légère augmentation des proportions de notes « médiocre » accordées par les propriétaires d'entreprise dans chacune des catégories. L'ARC devrait y voir un signal d'alarme, d'autant plus qu'elle s'est engagée à prendre des moyens pour mieux servir les PME.

| Évaluation du site Web de l'ARC : « médiocre » | 2022 | 2017 | 2014 |
|---|------|------|------|
| Convivialité | 39 % | 32 % | 32 % |
| Lisibilité et simplicité des renseignements | 44 % | 41 % | 32 % |
| Disponibilité des renseignements | 37 % | 28 % | 27 % |


Vérifications

Quand l'ARC mène une vérification, elle le fait pour garantir le respect des lois fiscales canadiennes et maintenir la confiance du public dans l'équité du régime. La FCEI est favorable à ces objectifs, mais prévient que si les vérifications ne sont pas menées avec courtoisie et dans des délais raisonnables, elles peuvent miner la relation entre les PME et l'Agence. Il n'est pas rare que des membres décrivent ces exercices comme « arbitraires » et qu'ils aient l'impression d'être perçus comme « coupables jusqu'à preuve du contraire » lors de certaines interactions. C'est une tendance que nous observons depuis notre tout premier Bulletin de l'ARC. Au fil des ans, l'Agence a apporté des changements à son processus, mais malheureusement, les vérifications continuent de poser d'importantes difficultés aux propriétaires d'entreprise.

Prise de contact avec les PME

L'ARC peut contacter un propriétaire de PME pour diverses raisons : parce qu'il a manqué un paiement ou qu'il a des impôts à payer, ou pour l'examen des documents fiscaux. Les propriétaires de PME pourraient aussi être contactés par le service d'agents de liaison. Quand ils apprennent par lettre, par téléphone ou par courriel que leur dossier fait l'objet d'un examen ou qu'ils doivent transmettre des informations, bien des contribuables sont pris d'un certain sentiment de panique, craignant de devoir se soumettre à une vérification en bonne et due forme de l'ARC. Même si l'Agence a adopté une approche davantage centrée sur le client dans ses

rapports avec les
© Fédération canadienne de l'entreprise indépendante



Les vérifications peuvent provoquer un certain sentiment de peur et de panique chez les propriétaires de PME, qui ont parfois l'impression d'être perçus comme « coupables jusqu'à preuve du contraire » par l'ARC.

« Ils devraient réfléchir un peu avant de soumettre une PME à une vérification. De manière générale, les gens de l'ARC font de leur mieux, mais les dépôts d'appel et les demandes d'informations additionnelles pour satisfaire à une vérification ou à une opposition nécessitent beaucoup de temps. »

— Propriétaire de PME,
Commerce de détail,
Alberta

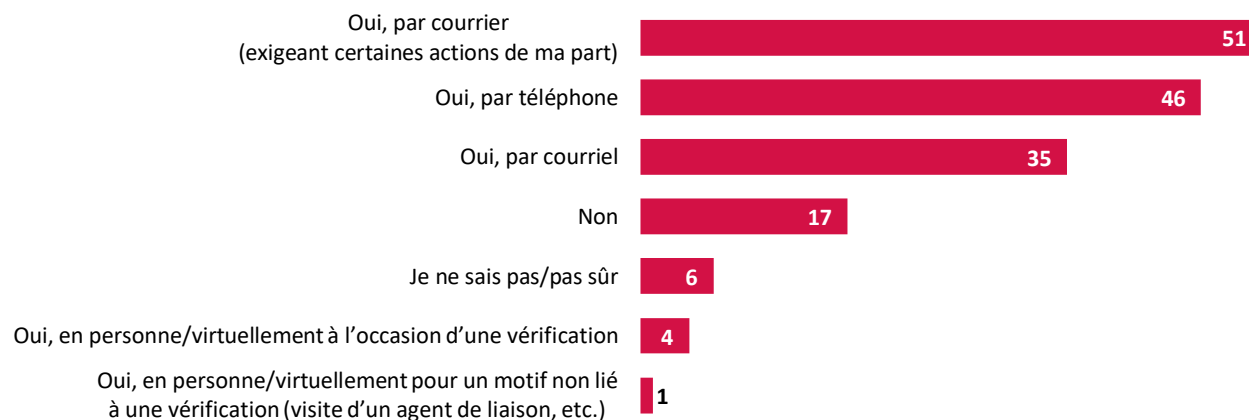


PME, le contact laisse encore souvent à désirer, en particulier pour les affaires considérées comme des contrôles de routine. L'ARC devrait veiller à ce que toutes ses communications avec les contribuables clarifient son intention et leur expliquent en langage clair ce qui est attendu d'eux.

Parmi les propriétaires d'entreprise sondés qui ont été contactés par l'ARC au cours des trois dernières années, 51 % disent l'avoir été par la poste, 46 %, par téléphone et 35 %, par courriel. Ces résultats concordent avec ceux de 2017, mais il convient de noter que l'ARC n'a autorisé que récemment la prise de contact par courriel. Seuls 4 % des propriétaires ont été contactés en personne ou virtuellement pour une vérification (figure 16). Par comparaison, 14 % avaient été contactés en personne en 2017. Cette forte baisse s'explique par le fait que l'ARC a délibérément cessé de mener des vérifications pendant plusieurs mois en 2020 et 2021, étant donné les grandes difficultés que la pandémie posait aux entreprises et aux particuliers. À notre connaissance, les vérifications ont maintenant repris leur rythme normal.

Figure 16

L'ARC a-t-elle contacté votre entreprise au cours des trois dernières années? (% des réponses)



Source : FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Temps à investir pour se conformer à une vérification

Chaque fois qu'un propriétaire d'entreprise est contacté par l'ARC, il doit investir du temps pour répondre à des questions et remplir diverses tâches, temps qui serait autrement consacré à son entreprise. Cette contrainte est très lourde pour les propriétaires de PME et, sans surprise, c'est quand ils sont contactés pour une vérification qu'elle leur coûte le plus.

Depuis 2001, le nombre de jours que les PME doivent investir pour se conformer aux vérifications de l'ARC augmente de manière constante. Aux fins de notre rapport, la conformité s'entend de « toutes les activités nécessaires pour répondre aux exigences du vérificateur ». Le nombre moyen de jours investis pour se conformer à une vérification est ainsi passé de 11,5 en 2017 à 13,9 en 2022

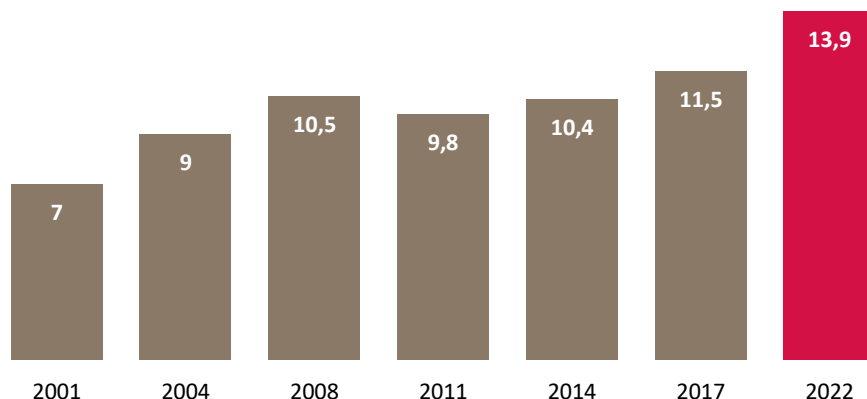
Les vérifications ont été suspendues temporairement pendant la pandémie. Il n'est pas surprenant que seuls 4 % des propriétaires de PME aient indiqué avoir été soumis à une vérification, ce qui représente une diminution importante comparativement à 2017 (14 %).



(figure 17). Ces augmentations constantes sont préoccupantes. Nous le signalions déjà dans notre rapport de 2017, ce qui n'a pas empêché l'investissement de temps requis de continuer d'augmenter. Peut-être que la pandémie a joué un rôle dans l'allongement des vérifications, parce que de nombreux vérificateurs ont été affectés à des secteurs d'activité plus prioritaires de l'ARC. Indépendamment des raisons, il s'agit d'une tendance troublante que nous suivrons de près dans nos prochains rapports.

Figure 17

Nombre moyen de jours que les PME ont investis pour se conformer à une vérification de l'ARC au cours des trois dernières années



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Bulletin d'évaluation de l'Agence du revenu du Canada (ARC) : La performance de l'ARC du point de vue des PME, décembre 2017.

Remarque : On a demandé aux répondants d'indiquer le nombre total de jours qu'ils ont consacré à une vérification.

Qualité du service du vérificateur

Puisque l'ARC fait des efforts pour s'adapter aux besoins des PME, on a aussi demandé aux propriétaires d'entreprise et aux spécialistes des impôts d'évaluer la procédure de vérification (figures 18a et 18b). Les résultats montrent qu'il y a eu des progrès, mais qu'il reste beaucoup de chemin à faire. Heureusement, plus de la moitié des propriétaires de PME et des spécialistes des impôts jugent « bon » ou « acceptable » le niveau de professionnalisme général des vérificateurs. Chez les spécialistes des impôts, le taux de satisfaction à ce sujet a fait un bond de 10 points (27 % pour la note « bon » en 2022, contre 17 % en 2017).

Du côté du respect de l'emploi du temps, les résultats des propriétaires d'entreprise et des spécialistes des impôts restent à peu près inchangés. Toutefois, on voit d'importantes différences entre les réponses selon l'emplacement de l'entreprise. Les propriétaires d'entreprise situés en milieu rural sont beaucoup moins satisfaits : 81 % y accordent la note « médiocre » (48 %) ou « acceptable » (33 %). C'est logique, puisque les ressources sont limitées dans les petites collectivités.

Le nombre de jours que les propriétaires de PME doivent investir pour se conformer aux vérifications de l'ARC a doublé depuis 2001.

« Une vérification récente portant sur la TVH pour deux périodes de déclaration distinctes a montré que tout était en ordre de notre côté. J'ai quand même dû investir de multiples heures pour fournir à l'ARC les informations demandées. Résultat : une perte de temps colossale et un coût élevé pour mon entreprise. »

—Propriétaire de PME, Construction, Ontario



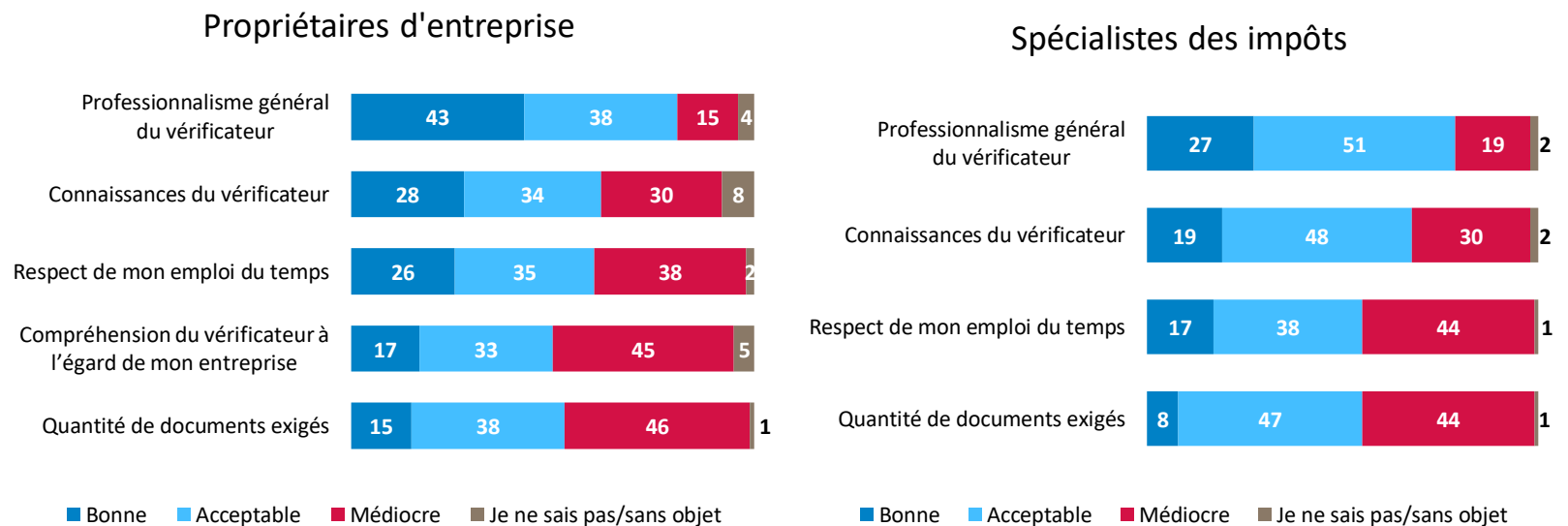
45 %

des propriétaires de PME ont indiqué un manque de confiance dans la capacité de compréhension du vérificateur à l'égard de leur entreprise.

Pour la première fois cette année, on a demandé aux propriétaires de PME d'évaluer la compréhension du vérificateur à l'égard de leur entreprise. Près de la moitié (45 %) ont répondu « médiocre », ce qui indique un manque de confiance dans la capacité de compréhension du vérificateur. C'est particulièrement le cas dans les secteurs des transports (80 %), du commerce de détail (60 %), et de l'hébergement et la restauration (56 %), les plus nombreux à avoir choisi « médiocre ». Près de la moitié des propriétaires d'entreprise (46 %) et des spécialistes des impôts (44 %) ont donné cette même note à la quantité de documents exigés. Lors d'une vérification, les propriétaires de PME doivent investir du temps à répondre à des questions et remplir diverses tâches, temps qui serait autrement consacré à leur entreprise. **Pour leur faire sentir que le vérificateur comprend la nature de leur entreprise et pour réduire le nombre de documents exigés, l'ARC doit veiller à ce qu'il y ait des vérificateurs spécialisés dans différents domaines disponibles pour faciliter le processus.** Un tiers (30 %) des propriétaires de PME jugent médiocres les connaissances du vérificateur, comparé à 25 % en 2017. Bien que les spécialistes des impôts ont généralement vu une amélioration à ce chapitre depuis 2017 (19 % pour la note « bonnes »), 30 % trouvent encore cet aspect « médiocre ».

Figures 18a et 18b

Comment évaluez-vous la procédure de vérification de l'ARC par rapport aux critères suivants? (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 133.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 168.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

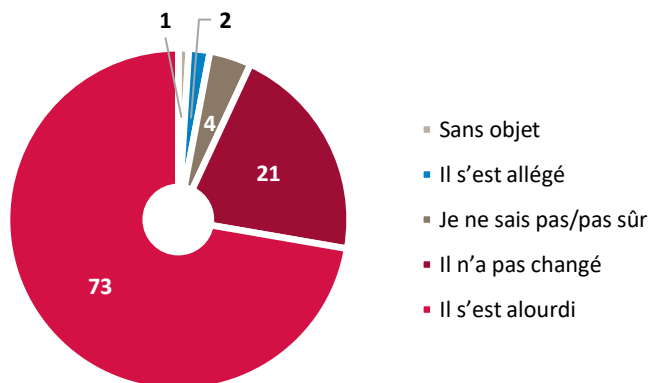
Fardeau administratif de l'impôt

Le fardeau administratif (la « paperasserie ») peut être défini comme une réglementation gouvernementale excessive (p. ex. des règles injustes, trop coûteuses, mal conçues ou contradictoires) et par la piètre qualité du service à la clientèle du gouvernement. Les propriétaires de PME doivent dépenser beaucoup plus de temps et d'argent que les grandes entreprises pour respecter la réglementation gouvernementale¹³. Ces dépenses et le temps consacré au respect de leurs obligations fiscales peuvent affecter considérablement leur compétitivité.

Malgré les efforts déployés par l'ARC afin de réduire les irritants associés au régime fiscal du Canada pour les PME, le respect des règlements fiscaux reste difficile. Quand on a demandé aux spécialistes des impôts en quoi le fardeau administratif de ces règlements avait changé pour leurs clients dans les trois dernières années, pas moins de 73 % ont dit qu'il avait augmenté (figure 19). C'est sept points de pourcentage de plus qu'en 2017. Les trois dernières années ont été particulièrement dures pour les PME. Le temps est donc mal choisi d'augmenter le fardeau administratif et fiscal de ces entreprises encore aux prises avec les contrecoups de la pandémie.

Figure 19

Dans quelle mesure le fardeau administratif global lié aux exigences fiscales imposées à vos clients a-t-il évolué au cours des trois dernières années? (% des réponses)



Source : FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.
Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

¹³ FCEI, *Rapport sur la paperasserie au Canada : Le coût de la réglementation pour les PME*. Janvier 2021. <https://www.cfib-fcei.ca/fr/rapports-de-recherche/rapport-sur-la-paperasserie-au-canada>



73 %

des spécialistes des impôts estiment que le fardeau administratif global de leurs clients a augmenté.

« Le fardeau des impôts fédéraux au Canada - surtout pour les PME - est beaucoup trop grand. La chose la plus utile que le gouvernement peut faire est de réduire ce fardeau. »

—Propriétaire de PME, Hébergement et restauration, Colombie-Britannique



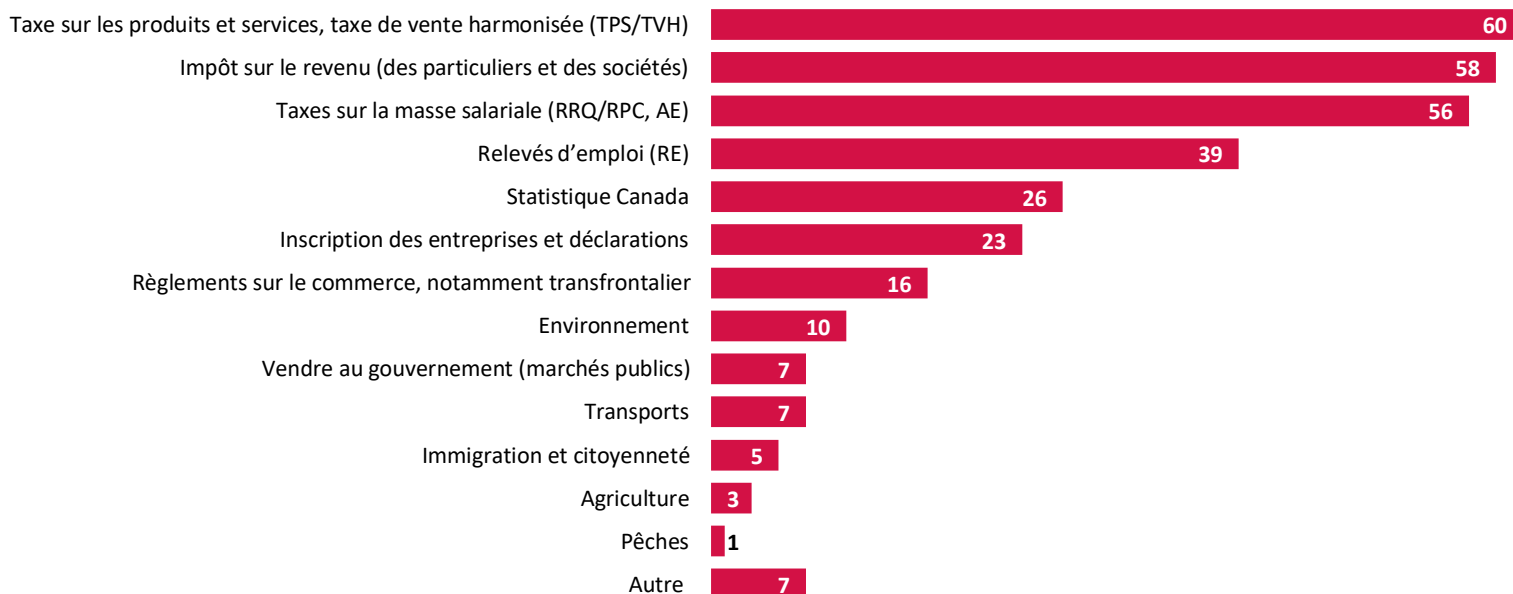
Principaux irritants fiscaux

Au palier fédéral, les questions fiscales sont au premier rang des irritants chez les propriétaires de PME. Trois des règlements les plus nuisibles cités par ces derniers concernent l'ARC ou les impôts (figure 20). D'ailleurs, les entrepreneurs citent constamment les règlements sur la TPS et la TVH (60 %), les impôts sur le revenu (58 %) et les impôts sur les salaires (56 %) parmi les plus nuisibles du régime fédéral.

Pourquoi les impôts posent-ils un si grand problème pour les propriétaires de PME? La complexité du régime fiscal fédéral, la législation en constante évolution, le volume de paperasse, la fréquence de certaines déclarations, le nombre de mesures imposées aux entrepreneurs, les différents ordres de gouvernement qui participent à l'imposition et à la collecte (fédéral, provincial, municipal, etc.), les longs temps d'attente avant de pouvoir parler à un représentant et les vérifications, sont tous des facteurs qui contribuent à ce fardeau. Les propriétaires ont rarement un comptable interne ou des spécialistes en gestion des ressources humaines pour les aider à gérer leurs obligations fiscales. Bien qu'il existe des outils électroniques (production des feuillets T4 par voie électronique, IMPÔTNET TPS/TVH, etc.) pour faciliter le processus, les taux d'utilisation et de satisfaction de ces outils sont restés plus ou moins les mêmes depuis le rapport de 2017 (figure 12a).

Figure 20

Quels règlements fédéraux imposent le fardeau le plus lourd à votre entreprise? (% des réponses)



Source : FCEI, Sondage sur la réglementation et la paperasserie de 2020, n = 6 407.

Trois des règlements fédéraux les plus nuisibles cités par les propriétaires de PME concernent l'ARC ou les impôts.

« Les entreprises de plus grande taille peuvent engager un employé pour réaliser ces tâches, ce qui n'est pas le cas des PME. On doit réduire les formalités administratives. »

—Propriétaire de PME, Hébergement et restauration, Ontario

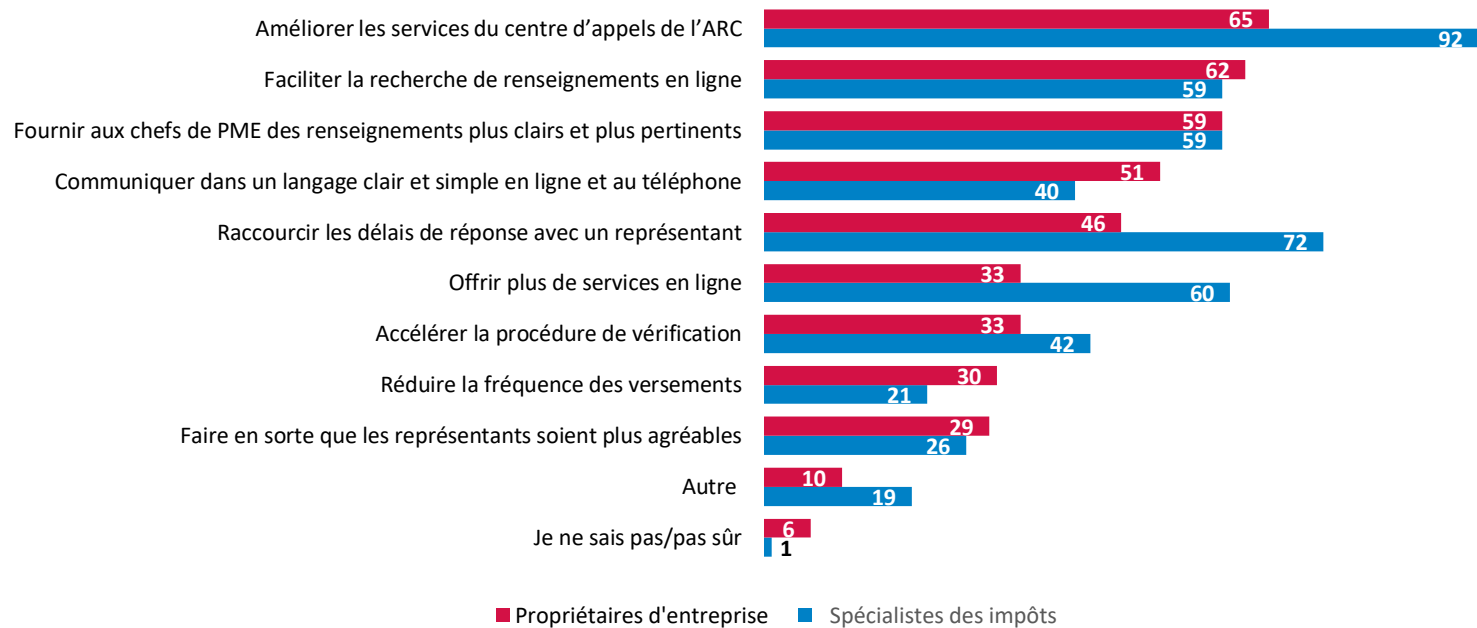


Réduire le fardeau fiscal des PME

Encore aujourd'hui, les PME peinent à retrouver leurs revenus normaux et beaucoup traînent des dettes pandémiques. La réduction du fardeau fiscal général reste donc une priorité clé. En tout, 92 % des répondants l'ont citée parmi les mesures gouvernementales les plus importantes en 2023¹⁴. Quand on a demandé aux propriétaires d'entreprise et aux spécialistes des impôts ce que l'ARC devrait prioriser, à leur avis, pour réduire le fardeau fiscal des PME et améliorer ses services, les irritants liés à la disponibilité des agents et la clarté de l'information étaient au sommet de la liste (figure 21).

Figure 21

Quelles sont les mesures les plus importantes que l'ARC pourrait mettre en œuvre pour améliorer les services qu'elle offre aux PME et réduire leur fardeau lié à la conformité fiscale? (% des réponses)



Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

¹⁴ FCEI, Sondage *Votre voix* - Janvier 2023, résultats préliminaires, n = 1 649.

Trois principales mesures que l'ARC pourrait mettre en œuvre pour améliorer les services qu'elle offre aux PME et réduire leur fardeau fiscal :

1. Améliorer les services du centre d'appels de l'ARC
2. Faciliter la recherche de renseignements en ligne
3. Fournir aux chefs de PME des renseignements plus clairs et plus pertinents

L'inaccessibilité de l'information ou du personnel peut coûter cher aux propriétaires de PME et ne cadre pas avec l'objectif de l'ARC de mieux servir ce public. Le temps d'attente pour parler à un représentant de l'ARC peut être long, et dans ce monde où le temps, c'est de l'argent, les PME ne peuvent se le permettre. Ainsi, il n'est pas surprenant que l'amélioration continue des services téléphoniques compte parmi les aspects les plus importants pour les spécialistes des impôts (92 %) et les propriétaires d'entreprise (65 %) (figure 21). Écourter les délais de réponse après le contact est aussi haut dans la liste (72 % pour les spécialistes des impôts et 46 % pour les propriétaires d'entreprise).


Le manque de connaissances du personnel et le manque d'information claire sont deux autres domaines clés à travailler selon les répondants, pour faciliter la conformité. Parmi les solutions les plus prisées : améliorer la visibilité de l'information en ligne, améliorer la clarté et la qualité de l'information et utiliser davantage un langage clair en ligne et au téléphone. L'ARC devrait se concentrer sur la diffusion de l'information et la clarté des formulaires, documents et sites Web. De plus, l'une des demandes les plus fréquentes formulées par les spécialistes des impôts est d'obtenir plus de services en ligne (60 %). Les spécialistes des impôts et les propriétaires de PME approuvent en principe les ressources et les outils virtuels de l'ARC (figures 11a et 11b), mais une bonne part de ces derniers ne sont pas au courant de l'existence de ces services ou comment y accéder.

Depuis des années, l'ARC tente d'empêcher les politiques fiscales et non fiscales de désavantager les entrepreneurs. Malheureusement, les propriétaires de PME ne voient aucune amélioration, ou si peu, dans le domaine complexe de la conformité fiscale. L'ARC devrait se concentrer sur les politiques qui aident les propriétaires de PME à affronter la hausse des prix et leurs lourdes dettes, afin qu'ils puissent investir davantage dans leur avenir. **Par conséquent, la réduction du fardeau fiscal des PME devrait être une priorité pour l'ARC.**

Équité envers les contribuables

L'une des principales responsabilités de l'ARC est d'assurer l'intégrité du régime fiscal et de proposer des recours quand les contribuables contestent les mesures prises¹⁵. Ces recours sont destinés à garantir l'équité envers les contribuables. On a demandé aux propriétaires d'entreprise s'ils connaissent ces outils et s'ils s'en servent, et aux spécialistes des impôts s'ils les trouvent utiles. Comme il a été dit aux sections précédentes, la communication et la sensibilisation restent difficiles. Les propriétaires de PME signalent qu'ils ne savent pas quoi faire en cas de problème d'équité, ni même - fait encore plus troublant - en quoi ces outils contribuent à l'équité. Seul un petit pourcentage des propriétaires d'entreprise indique avoir utilisé les outils, peut-être parce que le besoin ne s'est pas fait sentir ou parce qu'un professionnel s'en est chargé à leur place. D'ailleurs, entre 44 et 66 % des propriétaires

¹⁵ ARC, Rapport sur les résultats ministériels 2020-2021. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/a-propos-agence-revenu-canada-arc/rapports-ministeriels-rendement/rapport-sur-les-resultats-ministeriels-2020-2021.html#toc4>



Les propriétaires de PME affirment qu'ils ne savent pas quoi faire en cas de problème d'équité envers les contribuables.

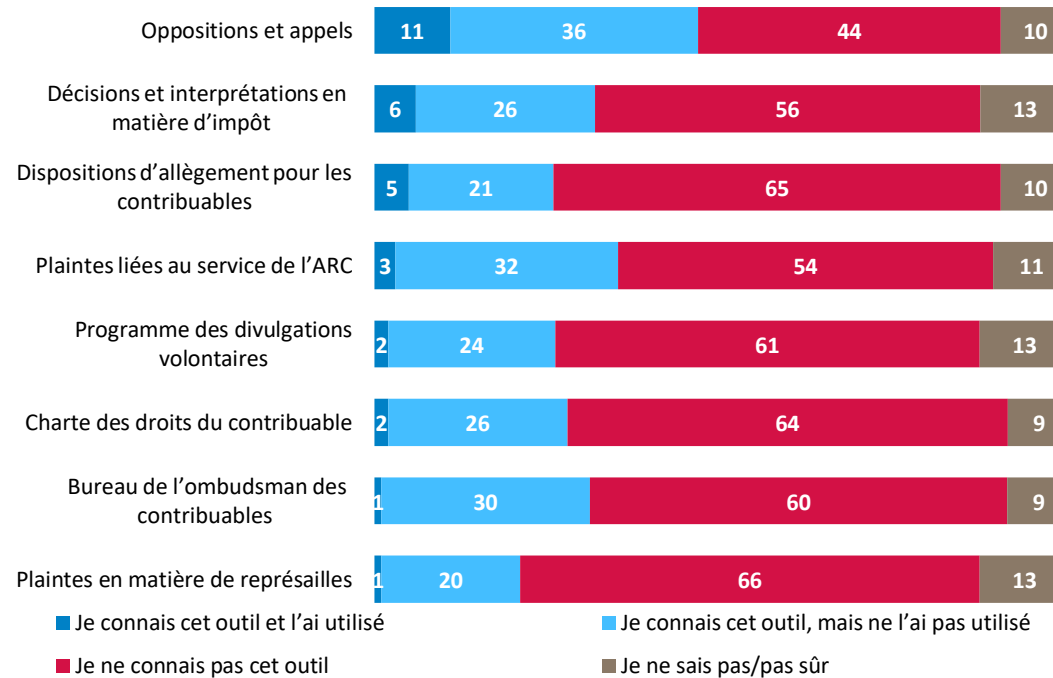


de PME ne sont pas au courant des outils d'équité, ce qui fait ressortir l'importance pour l'ARC d'améliorer ses activités de communication et de sensibilisation à cet égard (figure 22).

Il fallait s'y attendre : les spécialistes des impôts connaissent mieux ces outils. Par contre, ils ne les trouvent pas tous utiles. Les plus appréciés sont ceux entourant les décisions et interprétations en matière d'impôt (51 %), le programme des divulgations volontaires (44 %), et les procédures relatives aux oppositions et appels (43 %) (figure 23). Ceux liés aux décisions et interprétations en matière d'impôt, ainsi qu'aux oppositions et appels sont aussi parmi les plus connus des propriétaires d'entreprise. Fait intéressant : parmi les outils bien connus des propriétaires d'entreprise (35 %), on compte le processus des plaintes liées au service de l'ARC, recours que 53 % des spécialistes des impôts classent parmi les moins utiles.

Figure 22

Connaissez-vous et utilisez-vous les outils suivants dont dispose l'ARC pour traiter la question de l'équité envers les contribuables? (% des réponses)



Source : FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.
Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis

Entre la moitié et les deux tiers des propriétaires de PME ne connaissent pas les outils de l'ARC permettant de traiter la question de l'équité envers les contribuables.

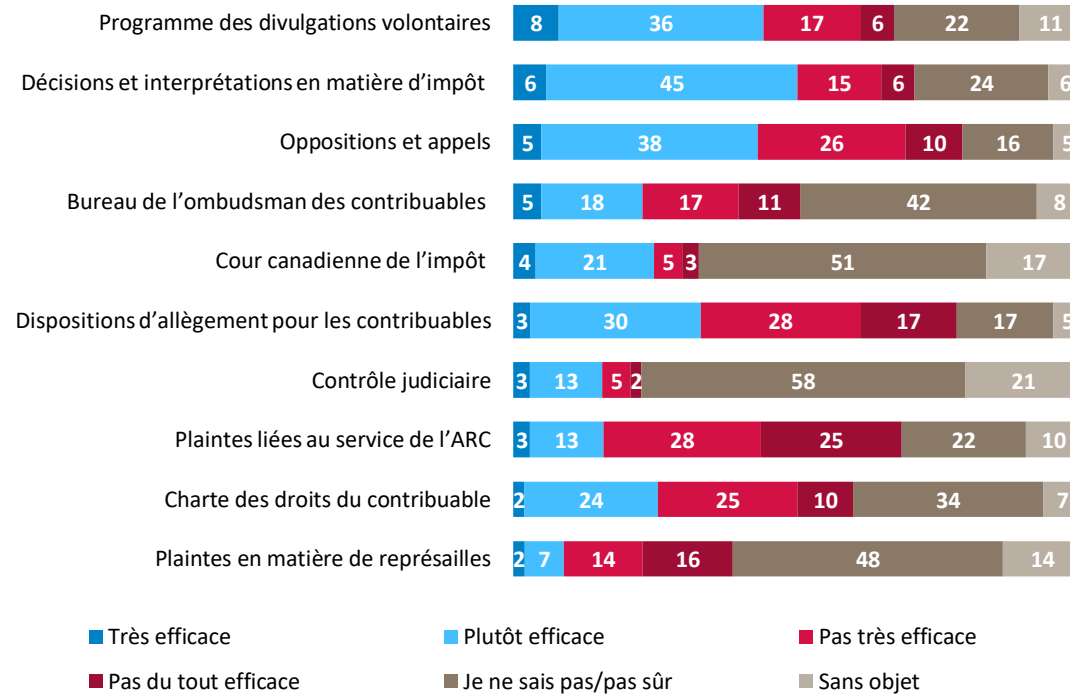
« L'ARC n'est pas intervenue dans mon dossier pendant 60 jours. J'ai dû m'adresser au Bureau de l'ombudsman pour le faire avancer. »

—Propriétaire de PME,
Commerce de détail,
Nouvelle-Écosse



Figure 23

Dans quelle mesure chacun des programmes suivants est-il efficace pour traiter la question de l'équité envers les contribuables? (% des réponses)



Source : FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Le temps nécessaire au traitement et à la résolution des problèmes est également un facteur problématique pour l'équité. L'ARC a révélé qu'elle prend en moyenne 142 jours pour traiter une objection simple, 318 jours pour les objections de complexité moyenne et plus de 690 jours pour les objections très complexes¹⁶. Ces délais semblent inutilement longs et détonnent par rapport aux échéances strictes imposées par l'ARC aux contribuables. **Pour être plus équitable envers les contribuables, l'ARC devrait prolonger le temps**

¹⁶ ARC, Délais de traitement et niveaux de complexité - Oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH. Décembre 2022. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/plaintes-differends/complexite-niveau-temps-traitement.html>



accordé pour le dépôt d'un avis d'opposition (180 jours plutôt que 90) et réduire le délai de traitement de ces dossiers. Les propriétaires de PME font valoir que le délai actuel de 90 jours pour l'évaluation ou la réévaluation les empêche de recourir à une approche informelle, puisque le traitement de ce type de demande prend beaucoup plus de temps.

Autrement, si le propriétaire d'entreprise estime que l'ARC n'a pas interprété les faits ou appliqué la loi correctement, il peut s'adresser à la Cour de l'impôt après être passé par tous les autres paliers d'appel. Ce processus peut cependant être long et coûter cher en frais juridiques. Normalement, les contribuables assument leurs propres dépenses, même si la Cour de l'impôt tranche en leur faveur, tandis que dans d'autres tribunaux, la partie déclarée fautive doit souvent payer une partie ou la totalité des dépenses de l'autre. L'ARC ne doit payer que si le juge statue qu'elle a agi de mauvaise foi envers le contribuable. **Quatre-vingt-huit pour cent des propriétaires de PME croient que l'ARC devrait être tenue d'indemniser le contribuable quand le juge tranche en faveur de ce dernier**¹⁷. Beaucoup de propriétaires d'entreprise hésitent à faire appel à la Cour de l'impôt, justement à cause des coûts, même si on pourrait leur donner raison. Le paiement de ces coûts quand ils ont gain de cause pourrait donc responsabiliser davantage l'ARC.

L'ARC et la COVID-19

Le déclenchement de la pandémie a ébranlé l'économie et affecté les PME comme jamais auparavant. De nombreuses PME ont été forcées de réduire leurs activités ou de fermer carrément leurs portes. Aujourd'hui, beaucoup luttent encore pour leur survie. L'ARC a été chargée d'administrer la majorité des programmes d'aide destinés à alléger leur fardeau financier et à fournir une source de financement pour leur rétablissement. La réussite de ces programmes dépendait de leur déploiement rapide et leur simplicité d'accès. L'ARC a joué un rôle essentiel dans la conception et la prestation des programmes d'aide liés à la COVID-19, comme la Subvention d'urgence du Canada pour le loyer (SUCL), la Prestation canadienne de la relance économique (PCRE) et la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC). La présente section du rapport porte sur la satisfaction des propriétaires de PME et des spécialistes des impôts quant à l'aide fournie aux petites entreprises par l'ARC pendant la pandémie.

Prestation des programmes de soutien

Cette année, nous avons demandé aux propriétaires de petites entreprises et aux spécialistes des impôts ce qu'ils pensent de l'administration des programmes d'aide liés à la COVID-19. En général, les réponses des deux groupes sont positives (figures 24a et 24b). La mesure la plus utilisée par les entrepreneurs est la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC), suivie du Compte d'urgence des entreprises canadiennes (CUEC) et de la Subvention d'urgence du Canada pour le loyer (SUCL), pour les entreprises

¹⁷ FCEI, mandat 272, septembre-novembre 2018, n = 9 324.

L'ARC a joué un rôle essentiel dans la conception et la prestation d'importants programmes d'aide liés à la COVID-19 dont ont bénéficié de nombreuses PME.

« Je suis très reconnaissant envers le gouvernement pour son soutien pendant la pandémie! »

— Propriétaire de PME, Arts, loisirs et information, Ontario



admissibles. Bien que le CUEC ait été apprécié par les propriétaires de PME et les spécialistes des impôts, il n'a pas été administré par l'ARC et ne fera donc l'objet d'aucune autre analyse dans le présent rapport.

Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC)

Administrée par l'ARC, la SSUC offrait aux entreprises des fonds pour couvrir leurs coûts salariaux. Parmi tous les programmes fédéraux créés pour aider les entreprises pendant la pandémie, c'est celui qui a été le plus utilisé. Plus de 5 000 000 de demandes ont été approuvées entre mars 2020 et octobre 2021, dont 4 987 940 (environ 98 %) venaient de PME. Selon Statistique Canada, les entreprises qui ont eu recours à la SSUC étaient moins susceptibles de fermer leurs portes et ont plus embauché après la pandémie que les entreprises qui n'ont pas utilisé ce programme. On en déduit que la SSUC a été d'un grand secours pour beaucoup de PME en détresse.

Pour se prévaloir de la SSUC, l'employeur devait en faire la demande sur son compte Mon dossier d'entreprise ou sur le portail Web et prouver à l'ARC qu'il avait subi une perte de revenus. Comme l'illustrent les figures 24a et 24b, la SSUC a obtenu les plus hauts taux de satisfaction des propriétaires d'entreprise (58 % très ou plutôt satisfaits) comme des spécialistes des impôts (69 % très ou plutôt satisfaits). Les propriétaires d'entreprise des secteurs suivants sont les plus satisfaits (très ou plutôt satisfaits) : arts, loisirs et information (76 %), fabrication (67 %), construction (64 %) et hébergement et restauration (63 %). Une petite part des propriétaires d'entreprise (14 %) et des spécialistes des impôts (19 %) se disent insatisfaits de l'administration de ce programme.

Subvention d'urgence du Canada pour le loyer (SUCL)

Ce programme a d'abord été lancé sous le nom d'« Aide d'urgence du Canada pour le loyer commercial (AUCLC) », dans le cadre duquel les petites entreprises devaient passer par leur propriétaire foncier pour demander une subvention, ce qui compliquait énormément les choses pour tout le monde. Le gouvernement fédéral a donc choisi de repenser complètement le programme. Grande amélioration, la SUCL offrait aux entreprises admissibles touchées par la COVID-19 une aide accessible pour le loyer ou l'hypothèque jusqu'en octobre 2021. Plus de 2 000 000 de demandes ont été approuvées, ce qui classe la SUCL au deuxième rang des programmes de l'ARC les plus utilisés par les entreprises.

Ce programme a aussi été administré par l'entremise du compte Mon dossier d'entreprise et du portail Web. La rétroaction générale des propriétaires d'entreprise et des spécialistes des impôts est relativement bonne. D'ailleurs, plus d'un quart (28 %) des propriétaires d'entreprise et de la moitié des spécialistes des impôts (54 %) s'estiment très ou plutôt satisfaits. Les propriétaires d'entreprise des secteurs suivants sont les plus satisfaits (très ou plutôt satisfaits) : arts, loisirs et information (60 %), hébergement et restauration (43 %) et service sociaux (40 %). Encore là, une très petite proportion de propriétaires d'entreprise (14 %) et de spécialistes des impôts (23 %) se disent insatisfaits de l'administration du programme.

Autres programmes d'aide liés à la COVID-19 administrés par l'ARC

D'autres programmes, comme le Programme de relance pour les entreprises les plus durement touchées (PREPDT), le Programme de relance pour le tourisme et l'accueil (PRTA) et le Programme d'embauche pour la relance économique du Canada (PEREC), ont été

La plupart des propriétaires de PME (58 %) et des spécialistes des impôts (69 %) ont été satisfaits de l'administration de la SSUC, mais un peu moins satisfaits de la SUCL.

« Les programmes en lien avec la pandémie étaient bien gérés et assez faciles d'accès sur le site Web de l'ARC à mon avis. »

—Propriétaire de PME,
Construction, Ontario

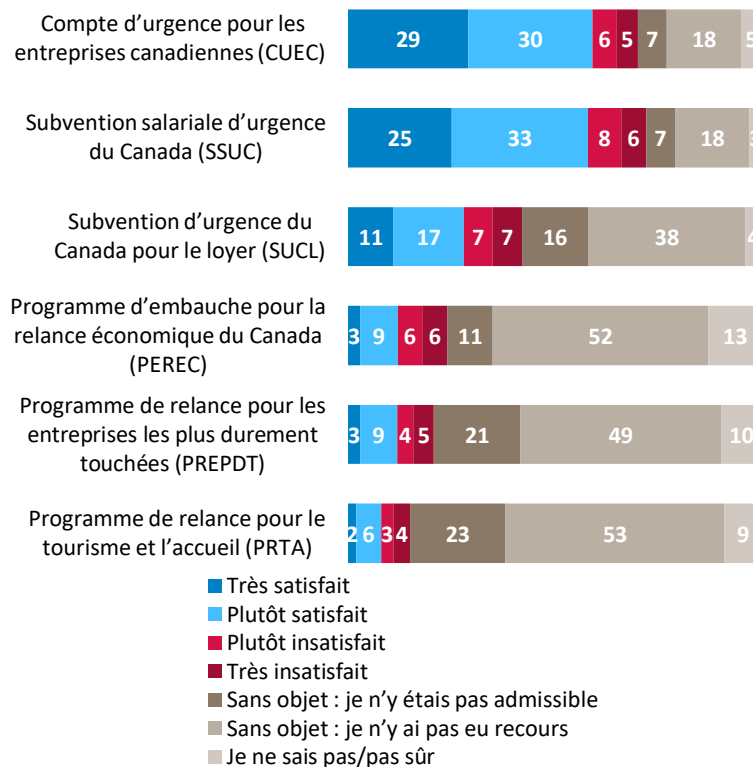


lancés plus tard durant la pandémie, pour atténuer ses effets sur des secteurs précis. Or, beaucoup de propriétaires d'entreprise n'étaient pas admissibles ou n'ont simplement pas eu recours à ces programmes. Pour les autres, le niveau de satisfaction quant à l'administration de ces programmes est assez neutre. En revanche, les spécialistes des impôts se rangent plutôt en faveur : 34 % très ou plutôt satisfaits pour le PEREC, 26 % pour le PRTA et 24 % pour le PREPDT.

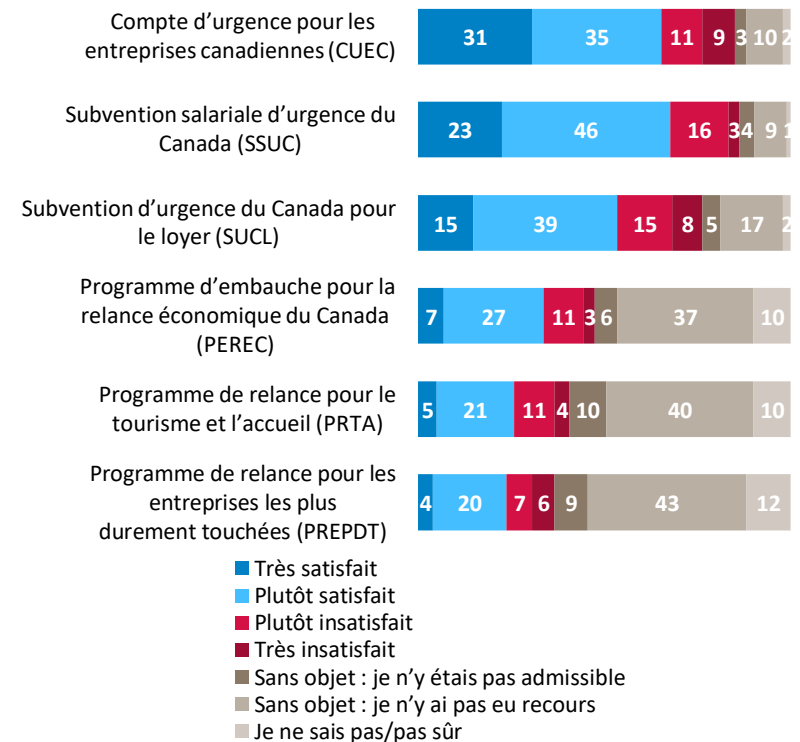
Figures 24a et 24b

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la manière dont l'ARC a géré les programmes d'aide suivants liés à la COVID-19? (% des réponses)

Propriétaires d'entreprise



Spécialistes des impôts



Certains propriétaires de PME ont soulevé des frustrations en lien avec la prestation des programmes d'aide liés à la COVID-19.

« La pandémie a été très stressante. Le gouvernement n'a pas arrêté de changer les critères des subventions; le processus était très long et difficile à suivre; et l'information sur le site Web de l'ARC n'était pas claire non plus. »

—Propriétaire de PME, Services sociaux, Ontario

Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Le déploiement rapide de ces programmes était essentiel à la survie d'un grand nombre de PME, et bien que le consensus à cet égard soit largement positif, beaucoup de propriétaires d'entreprise et de spécialistes des impôts ont soulevé des problèmes et frustrations.



La FCEI est consciente que certains de ces facteurs échappent au contrôle de l'ARC ou résultaient du fait que le gouvernement modifiait constamment ces programmes grâce aux recommandations d'organismes comme la FCEI. Toutefois, on compte aussi parmi les problèmes soulevés par les propriétaires de PME concernant l'administration des programmes d'aide liés à la COVID-19 :

- le manque de clarté de la loi et le temps de mise en œuvre;
- les critères d'admissibilité peu clairs et changeants;
- la complexité du calcul des pertes de revenus; et
- les frustrations relatives à l'obtention de réponses du centre d'appels de l'ARC (long temps d'attente et manque de connaissances des représentants).

Utilité des initiatives liées à la pandémie

En réponse à certaines frustrations et complications engendrées par les programmes d'aide liés à la COVID-19, l'ARC a temporairement modifié certains services et en a proposé de nouveaux. Nous avons demandé aux propriétaires de PME et aux spécialistes des impôts d'évaluer l'utilité de ces mesures de soutien. Nos données montrent que les plus appréciées sont celles qui simplifient le processus fiscal ou qui réduisent le temps, l'énergie et l'argent nécessaires au respect des obligations fiscales.

Pour 81 % des spécialistes des impôts, l'initiative la plus utile a été l'introduction d'une méthode à taux fixe temporaire pour simplifier les demandes de déduction des dépenses de travail à domicile. Pour 37 % des propriétaires de PME et 70 % des spécialistes des impôts, ce sont les calculateurs d'admissibilité. Dans les deux cas, l'idée est d'alléger le fardeau de la conformité pour les PME et les particuliers. La méthode à taux fixe temporaire a été adoptée pour simplifier les demandes de déduction des dépenses des employés en télétravail, qui se faisaient en grand nombre. De même, les calculateurs d'admissibilité de l'ARC visaient à simplifier le processus de détermination de l'admissibilité aux programmes d'aide d'urgence. Les leçons que nous tirons de ces initiatives peuvent s'appliquer au monde du travail postpandémique. Par exemple, la méthode à taux fixe pourrait être rendue permanente, étant donné l'arrivée d'un modèle de travail hybride et le nombre de personnes qui resteront sans doute à la maison au moins une partie du temps. Les calculateurs sont quant à eux d'excellents outils pour gérer la complexité des programmes, et pourraient s'appliquer à d'autres mesures fiscales fréquemment utilisées par les propriétaires de PME.

Fait intéressant, les initiatives les moins prisées par les propriétaires d'entreprise et les spécialistes des impôts sont le soutien accru de l'ARC au cours de la procédure de demande, la présence accrue dans les médias sociaux et la communication par courriel. Nous n'avons pas déterminé exactement pourquoi ces initiatives ont été moins bien reçues, mais ces efforts sont quand même louables. Ils témoignent d'une volonté de la part de l'ARC de tenter de nouvelles choses, d'adapter sa façon de faire en fonction des commentaires reçus et, en général, de se montrer plus souple dans sa façon d'administrer les nouvelles politiques fiscales. En cette période éprouvante, les propriétaires d'entreprise et spécialistes des impôts sont nombreux à sentir que l'ARC a répondu à l'appel et que, même si les programmes et initiatives d'aide liés à la COVID-19 étaient loin d'être tous parfaits, l'ARC a su s'adapter relativement vite à une situation difficile en prêtant plus attention aux besoins de l'utilisateur dans la prestation de ses nouveaux programmes et nouvelles mesures fiscales.

En réponse aux difficultés auxquelles les PME pendant la pandémie, l'ARC a temporairement modifié certains services et en a proposé de nouveaux.

« J'ai vraiment apprécié l'aide fournie par l'ARC cette année. Ça a demandé tout un ajustement, mais le soutien financier du gouvernement a été très utile. Grâce à lui, nous avons pu traverser cette période particulièrement difficile. »

—Propriétaire de PME,
Commerce de détail,
Nouvelle-Écosse



Figures 25a et 25b

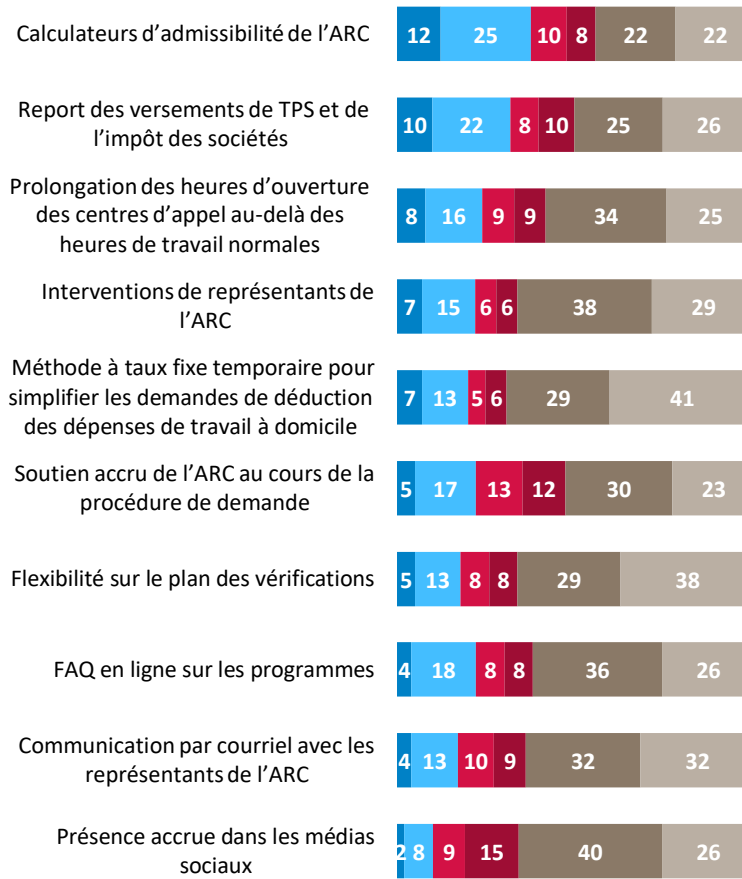
Dans quelle mesure chacune de ces initiatives mises en place dans le cadre de la pandémie vous a-t-elle été utile? (% des réponses)

Les mesures simplifiant le processus fiscal ou réduisant le temps, l'énergie et l'argent nécessaires au respect des obligations fiscales ont été les plus appréciées.

« J'apprécie vraiment les délais prolongés offerts par l'ARC pendant la pandémie. J'étais moins stressé, sachant que ce ne serait pas grave si j'attendais un jour ou même une semaine avant de rappeler un représentant. »

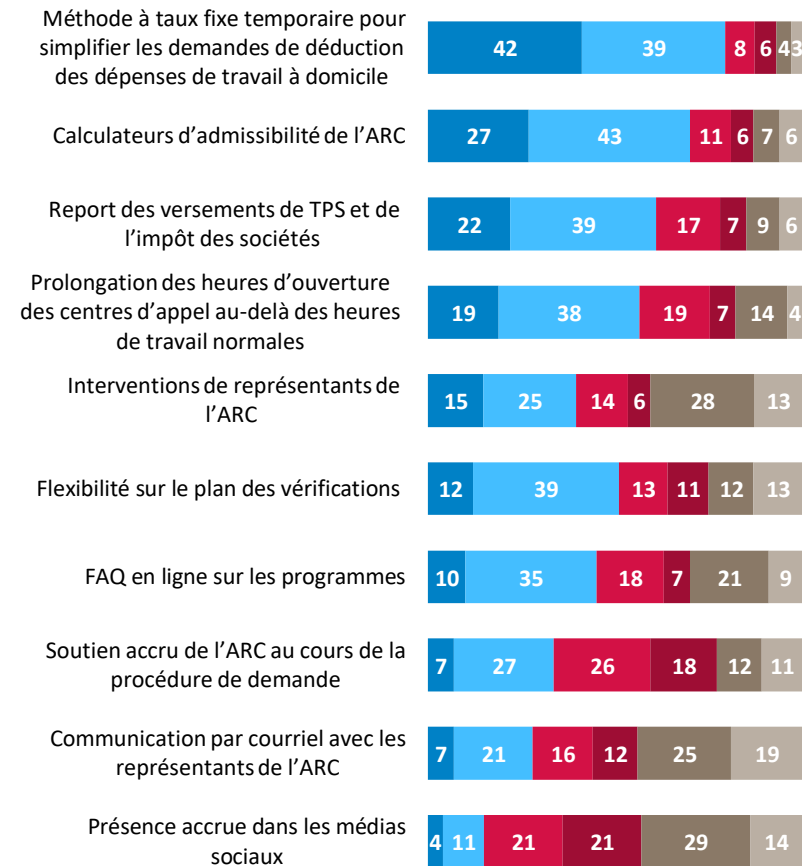
—Propriétaire de PME, Arts, loisirs et information, Alberta

Propriétaires d'entreprise



■ Très utile ■ Assez utile ■ Pas très utile
■ Pas du tout utile ■ Je ne sais pas/pas sûr ■ Sans objet

Spécialistes des impôts



■ Très utile ■ Assez utile ■ Pas très utile
■ Pas du tout utile ■ Je ne sais pas/pas sûr ■ Sans objet

Sources : 1) FCEI, Sondage sur l'ARC (propriétaires d'entreprise), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 4 304.

2) FCEI, Sondage sur l'ARC (spécialistes des impôts), mené du 1^{er} juin au 11 juillet 2022, résultats finaux, n = 226.

Remarque : La somme des pourcentages ne correspond pas nécessairement à 100, car les chiffres ont été arrondis.

Conclusions et recommandations

Compte tenu des circonstances exceptionnelles des dernières années, il convient de souligner la rapidité avec laquelle l'ARC a adapté ses programmes et services. Bien que certains indicateurs de rendement aient légèrement progressé, **le tableau d'ensemble est cependant le même depuis 2014 : les propriétaires de PME continuent d'attribuer à l'ARC la note globale de « C » pour la qualité de ses services.**


Malgré les efforts que fait l'ARC pour améliorer ses rapports avec les propriétaires de PME, son service ne répond toujours pas à leurs attentes. Il reste donc du travail à faire. Dans une optique de maintien et d'amélioration de la qualité des services, la FCEI recommande que les mesures suivantes soient prises pour répondre aux principales préoccupations soulevées par ses membres :

1. Améliorer l'accessibilité du personnel de l'ARC

Les propriétaires de PME travaillent dur pour respecter leurs obligations fiscales. Ils y consacrent du temps et de l'argent qui pourraient, autrement, servir au développement de leur entreprise. On comprend donc qu'ils soient contrariés lorsque l'ARC ne traite pas leurs questions rapidement. Voici ce que recommande la FCEI pour corriger la situation :

- Continuer d'améliorer les services des centres d'appels pour que le personnel réponde rapidement et correctement aux questions des propriétaires de PME.
 - Faire passer de 65 % à 80 % la proportion cible des appels auxquels le personnel des centres d'appels devrait répondre dans un délai de 15 minutes¹⁸.
 - Augmenter le nombre de représentants de postes supérieurs pour réduire les temps d'attente, et fixer une norme de service quant au temps d'attente pour joindre un deuxième représentant.
 - Informer plus régulièrement les représentants des modifications apportées aux politiques et aux programmes, afin qu'ils transmettent uniquement des informations pertinentes.
- Veiller à ce que les directions de l'ARC communiquent suffisamment entre elles et s'échangent assez d'informations.
- Améliorer la formation des vérificateurs se spécialisant dans certains secteurs, comme l'agriculture.
- Améliorer le service téléphonique réservé aux fournisseurs de services fiscaux, pour élargir les types de questions auxquelles il peut répondre. Veiller à ce que les représentants offrant ce service aient des connaissances plus poussées que ceux qui sont attirés au service téléphonique général.
- Continuer de proposer aux propriétaires de PME des outils classiques, non électroniques.

¹⁸ ARC, Normes de service 2022-2023. Avril 2022. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2022-23.html>



« *Donnez-nous la possibilité d'envoyer nos questions par courriel. Si mon dossier est confié à un représentant, je devrais pouvoir lui envoyer des renseignements par courriel. Mon expérience est toujours excellente lorsque le représentant est bien informé.* »

—Propriétaire de PME, Arts, loisirs et information, Alberta



2. Veiller à ce que les propriétaires de PME puissent obtenir rapidement des informations pertinentes.

La *Loi de l'impôt sur le revenu* est la loi la plus complexe à laquelle doivent se conformer les propriétaires de PME. De nombreux membres FCEI peinent à comprendre leurs obligations, et l'information fournie en ligne est souvent présentée d'une manière trop compliquée. Voici ce que la FCEI recommande pour que les PME obtiennent les informations pertinentes qui leur sont essentielles :

- Réécrire le contenu du site Web en langage clair et optimiser le référencement pour que l'information publiée sur le site puisse être trouvée plus rapidement. (Dans les résultats de recherches Internet sur des questions de fiscalité, des sites de cabinets comptables sortent avant celui de l'ARC, alors que l'Agence devrait être la référence dans ce domaine au Canada.)
- Ne pas appliquer à l'ARC les restrictions du gouvernement fédéral en lien avec la conception de sites Web, de façon à ce qu'elle puisse utiliser des moyens plus créatifs pour diffuser des renseignements essentiels destinés aux contribuables propriétaires de PME.
- Mieux informer les propriétaires de PME des services qui leur sont offerts. Des améliorations notables ont été apportées aux services destinés aux PME, si l'on pense par exemple à Mon dossier d'entreprise ou aux avis par courriel. Toutefois, trop de propriétaires d'entreprise ne savent tout simplement pas qu'ils existent.
- Veiller à ce que les lettres et les communications de l'ARC soient claires et transparentes, c'est-à-dire qu'elles indiquent des informations telles que la date d'échéance des paiements, les montants dus, le compte auquel un paiement doit être versé et les pénalités ou frais d'intérêts associés aux retards.
- Veiller à ce que les règles et les décisions soient rédigées dans un langage simple et qu'elles soient accompagnées de multiples exemples si possible, dans un souci de clarté maximale.
- Les propriétaires d'entreprise ont exprimé le désir que l'ARC fasse plus d'efforts pour les renseigner et pour s'adresser à eux dans un langage clair et facile à comprendre. L'infolettre de l'ARC est un pas dans la bonne direction (elle est bien rédigée, généralement en langage clair, et comporte des liens vers des outils et des ressources utiles pour les propriétaires de PME). Cependant, l'Agence pourrait aussi envisager de créer un guide de la conformité fiscale à l'intention des propriétaires de PME, qui serait accessible en ligne ou envoyé à toutes les personnes qui demandent un numéro d'entreprise.

3. Élargir les services spécialisés et mieux les faire connaître aux propriétaires de PME

Notre étude montre qu'un nombre important de ressources de l'ARC sont sous-utilisées. Si l'Agence en fait connaître l'existence, elle ne s'y prend manifestement pas de la bonne façon. Voici des recommandations de la FCEI visant à mieux faire connaître ces services et à améliorer les rapports entre l'ARC et les PME :

- Continuer de communiquer les services par un éventail de moyens, électroniques ou autres (p. ex., lettres, médias sociaux, téléphone).
- Prendre des moyens pour faire savoir à davantage de propriétaires de PME que l'Agence mettra tout en œuvre pour répondre par écrit à leurs questions dans les 10 jours ouvrables, dans Mon dossier d'entreprise, et qu'elle s'en tiendra à la réponse fournie même s'il est établi par après qu'elle était inexacte, pourvu que toute l'information requise ait

« Rendez les portails en ligne plus conviviaux. Réduisez le temps d'attente du centre d'appels. Informez les propriétaires d'entreprise des autres services offerts par l'ARC au moyen d'une lettre, d'un courriel ou d'une infolettre. »

—Propriétaire de PME,
Hébergement et
restauration, Colombie-
Britannique

« Les renseignements de l'ARC doivent être facilement accessibles. Les processus complexes rendent l'accès à l'information impossible et créent de la confusion. »

—Propriétaire de PME,
Alberta



été fournie. Pour réduire les volumes d'appels, l'ARC devrait aussi viser à répondre à ces questions dans un délai de 3 jours ouvrables plutôt que de 10.

- Proposer davantage d'outils comme les calculateurs d'admissibilité, qui ont énormément aidé les propriétaires d'entreprise et les spécialistes des impôts à gérer la complexité des programmes liés à la pandémie.
- Mieux faire connaître certains autres services, comme le service d'agents de liaison, pour favoriser la conformité fiscale.

4. Alléger le fardeau fiscal des PME

Il y a fort à faire pour faciliter la réussite des PME au Canada et alléger les fardeaux excessifs que leur fait porter notre lourd régime fiscal. Pour ce faire, la FCEI recommande ce qui suit :

- Pour réduire le fardeau réglementaire des PME, appliquer à la *Loi de l'impôt sur le revenu* la règle du « un pour un ».
- Créer, par exemple pour les propriétaires de PME qui ont un revenu inférieur à 300 000 \$, une déduction fiscale standard qui leur donnerait la possibilité de demander une déduction d'un pourcentage standard de leurs revenus à titre de dépenses d'entreprise au lieu d'avoir à dresser une liste détaillée de toutes ces dépenses (transport, frais de déplacement, etc.).
- Rendre permanente la méthode à taux fixe temporaire pour les demandes de déduction des dépenses de travail à domicile, étant donné l'arrivée d'un modèle de travail hybride et le nombre de personnes qui travailleront à la maison au moins une partie du temps.
- Actualiser plus souvent les seuils applicables à la TPS et aux retenues à la source pour tenir compte de l'inflation.
- Assouplir les délais pour la présentation des déclarations de revenus des entreprises (p. ex. pour les propriétaires qui ne se paient pas régulièrement ou les entreprises saisonnières).
- Veiller à ce que les intérêts que l'ARC paie lorsqu'elle doit de l'argent aux contribuables soient les mêmes que ceux qui sont facturés aux contribuables qui doivent de l'argent à l'ARC.
- Annuler les intérêts s'élevant à moins de 100 \$.
- Obliger l'ARC à assumer les frais juridiques quand un contribuable obtient gain de cause.
- Réduire l'utilisation du télécopieur pour la présentation de documents. Offrir d'autres solutions (p. ex., envoi de documents numérisés par courriel avec signature électronique), puisque la plupart des propriétaires de PME n'ont pas accès à un télécopieur.
- Pour améliorer l'équité envers les contribuables, faire passer de 90 à 180 jours le délai pour le dépôt d'un avis d'opposition et réduire le temps de traitement des avis.
- Faciliter l'accès des propriétaires d'entreprise aux outils d'intelligence artificielle servant à tirer des conclusions éclairées concernant leur conformité en fonction d'anciennes causes de la Cour de l'impôt, et reconnaître et respecter ces déterminations. C'est ainsi qu'on réduira le fardeau réglementaire des propriétaires d'entreprise, en les aidant à trouver réponse à leurs questions tout en réduisant la charge de travail et le volume d'appels que doivent gérer les représentants.

« Réduisez les formalités administratives, rédigez les documents dans un langage clair et facile à comprendre, et simplifiez l'accès aux services d'assistance par téléphone ou par courriel. »

—Propriétaire de PME,
Secteur manufacturier,
Ontario

« Le code des impôts est trop complexe. Il serait plus simple à interpréter et à comprendre si l'on réduisait les exigences pour certaines déclarations fiscales. »

—Propriétaire de PME,
Commerce de gros, Ontario



Méthodologie

Le présent rapport est le septième de la FCEI qui évalue la prestation de l'ARC dans ses rapports avec les PME. Les sondages précédents ont été effectués en 2001, 2004, 2008, 2011, 2014 et 2017. Pour le présent rapport, l'information a été recueillie dans le cadre de deux sondages menés auprès des membres de la FCEI entre le 1^{er} juin et le 11 juillet 2022. Le premier a été envoyé aux propriétaires de PME, et le second, aux spécialistes des impôts. Le sondage des propriétaires de PME a généré 4 304 réponses. Les résultats sont exacts à plus ou moins 1,5 point de pourcentage, 19 fois sur 20. Le sondage des spécialistes des impôts a généré 226 réponses. Les résultats sont exacts à plus ou moins 6,5 points de pourcentage, 19 fois sur 20. Dans le présent rapport, les résultats du sondage de tous les membres FCEI sont attribués aux propriétaires d'entreprise, et ceux du sondage des spécialistes des impôts, aux spécialistes des impôts.

Les résultats ont été tirés de deux sondages menés du 1^{er} juin au 11 juillet 2022 auprès de :

1. 4 304 propriétaires de PME
2. 226 spécialistes des impôts

À propos des auteures

Michelle Auger est analyste principale des politiques à la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). Depuis son arrivée à la FCEI en 2015, Michelle a aidé plusieurs centaines de propriétaires de PME à résoudre des questions fédérales complexes. Elle entretient des relations de travail efficaces avec des intervenants clés au sein du gouvernement fédéral et d'autres organismes externes, afin de faciliter la résolution de problèmes et d'améliorer les services offerts aux PME. Michelle a également mené et géré plusieurs initiatives nationales de différentes tailles. Elle a notamment travaillé sur les dossiers suivants : la planification de la relève, la concurrence, les cartes de crédit, la fiscalité, la prévention de la fraude, la santé mentale et le bien-être. Michelle détient un baccalauréat en sciences sociales, avec spécialisation en géographie et en sociologie, de l'Université d'Ottawa. De plus, elle a récemment terminé un programme de certificat en gestion de projet.

Rachel Ng est gestionnaire, Communications aux membres et recours hiérarchiques à la FCEI. Depuis 2019, Rachel soutient les propriétaires de PME en trouvant des solutions à des questions fédérales complexes. Elle travaille également en étroite collaboration avec des intervenants clés au sein du gouvernement fédéral pour éclaircir certaines questions touchant les PME. Pendant la pandémie, elle a été responsable de fournir une rétroaction aux intervenants du gouvernement (dont l'ARC) pour les aider à améliorer leurs services, leurs ressources, leurs programmes et leur accessibilité pour les propriétaires de PME. Rachel détient un baccalauréat en économie de l'Université Carleton.

Harriet Finlayson a été embauchée dans le cadre du programme de stages d'été FCEI-Banque Scotia 2022 pour faire un stage en politique publique et en entrepreneuriat. Pendant son stage, elle s'est consacrée principalement à la rédaction du *Bulletin d'évaluation de l'ARC* et l'élaboration de profils provinciaux de travailleurs au salaire minimum. Harriet détient un baccalauréat en politique et relations internationales de l'Université de Kent au Royaume-Uni. De plus, elle a récemment terminé une maîtrise en science politique, avec une spécialisation en justice transitionnelle et en reconstruction après des conflits, de l'Université Western Ontario. Son expérience à la FCEI a été enrichissante et lui a permis de découvrir les difficultés auxquelles sont confrontées les petites entreprises, de réaliser des projets de recherche sur les PME à partir d'ensembles de données internes et externes, et de présenter le point de vue des entreprises à des représentants du gouvernement de haut niveau.

À propos de la FCEI

La FCEI est une organisation non partisane qui représente exclusivement les intérêts de 97 000 PME au Canada. Sa capacité de recherche est inégalée puisqu'elle permet la collecte de renseignements concrets et récents auprès de ses membres sur des enjeux qui touchent quotidiennement leur fonctionnement et leurs résultats. À ce titre, la FCEI est une excellente source de renseignements à jour dont les gouvernements peuvent profiter pour élaborer des politiques qui touchent le milieu des petites entreprises canadiennes.

Ressources supplémentaires

Visitez fcei.ca pour en savoir plus.

Questions ou demandes de données : recherche@fcei.ca

Toute la recherche de la FCEI : fcei.ca/recherche

Twitter : [@CFIB_FCEI_Stats](https://twitter.com/CFIB_FCEI_Stats)