

Bulletin d'évaluation de l'Agence du revenu du Canada (ARC)

Les PME évaluent la performance de l'ARC

Ben Woodfinden, stagiaire en politiques publiques et en entrepreneuriat

Le présent rapport est le cinquième d'une série portant sur les relations entre l'Agence du revenu du Canada (ARC) et les petites et moyennes entreprises (PME). Globalement, la majorité des propriétaires de PME et des préparateurs de déclarations de taxes et de revenus ont attribué un C à l'ARC. Bien qu'elle se soit améliorée sur certains aspects depuis la dernière évaluation, il y a trois ans, l'ARC montre aussi des tendances préoccupantes qui viennent atténuer les effets positifs de ses progrès. En effet, malgré son évolution dans les domaines des services en ligne et de la formation de son personnel, il lui reste beaucoup à faire, notamment en ce qui a trait aux vérifications et à la promotion de ses initiatives.

Introduction

Les petites et moyennes entreprises constituent le cœur de l'économie canadienne. Ce sont elles qui ont créé près de 78 % des emplois du secteur privé au Canada entre 2002 et 2012, et environ 60 % des salariés du secteur privé travaillent pour une entreprise comptant moins de 500 employés¹. Pourtant, les propriétaires de PME se heurtent à une multitude d'obstacles quotidiens : longues journées de travail, impôts élevés, pénurie de main-d'œuvre qualifiée, capital financier limité, concurrence féroce, etc. Comme si ce n'était pas assez, ils doivent aussi consacrer une bonne partie de leur temps et de leurs ressources au respect de leurs obligations fiscales. En 2013, 79 % des propriétaires de PME considéraient leur fardeau fiscal comme

étant leur plus grand obstacle². Ces dernières années, la FCEI a travaillé en étroite collaboration avec l'ARC afin d'améliorer le service offert par cette dernière aux propriétaires d'entreprise. Elle a notamment adopté la Charte des droits du contribuable, demandé à ses agents de fournir leur numéro d'identité aux appelants et multiplié les services en ligne grâce à l'outil « Mon dossier d'entreprise » qui facilite la production des déclarations de taxes et de revenus.

1. Industrie Canada, *Principales statistiques relatives aux petites entreprises*, août 2013.

2. FCEI, sondage *Les opinions de nos membres*, janvier-mars 2014.

« Mes rapports avec l'ARC me donnent l'impression d'être un criminel. Je déteste ça, et j'essaie de les éviter le plus possible. Je paye souvent plus qu'il le faut, juste pour ne pas attirer l'attention. J'ai peur de l'ARC. »

Fabricant, Ontario.

Malgré tous ces efforts, beaucoup d'entrepreneurs estiment toujours que l'ARC est inaccessible et trouvent les vérifications extrêmement stressantes et pénibles. Puisque les contribuables sont obligés d'interagir avec l'ARC, celle-ci devrait s'efforcer d'offrir le meilleur service à la clientèle possible en menant ses activités de manière efficace, responsable et transparente, ainsi qu'en rendant des jugements et des décisions justes. Pour aider l'ARC à atteindre ces objectifs clés et pour évaluer ses progrès, la FCEI mène des sondages réguliers auprès de ses membres.

Méthodologie

Le présent rapport constitue le cinquième bulletin d'évaluation de l'ARC publié par la FCEI. Les rapports précédents sont parus en 2001, en 2004, en 2008 et en 2011. Comme par le passé, deux sondages légèrement différents ont été envoyés aux membres de la FCEI. Le premier, d'ordre général, était destiné aux propriétaires de PME. Le second visait les préparateurs de déclarations de taxes et de revenus (préparateurs de déclarations dans le reste du texte³) et comportait des questions plus précises et détaillées. L'un a généré 11 574 réponses, et l'autre 426.

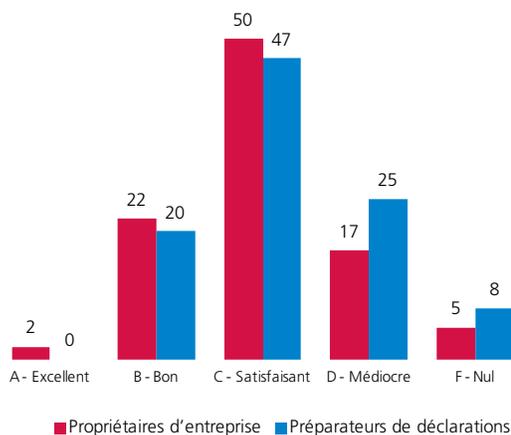
Note globale de l'ARC : C

Une fois de plus, les propriétaires de PME et les préparateurs de déclarations ont une piètre opinion de l'ARC quant à l'ensemble de ses services, la majorité d'entre eux lui accordant un C ou moins (Figure 1). La moitié (50 %) des propriétaires d'entreprise lui ont donné un C (acceptable), 17 % un D (médiocre) et 5 % un F (nul). En somme, 72 % des entrepreneurs jugent

que le service de l'ARC est acceptable ou moins qu'acceptable. Seulement 24 % lui ont accordé un A ou un B (excellent ou bon). Quant aux préparateurs de déclarations, ils sont encore plus critiques envers la performance globale de l'ARC, 47 % d'entre eux lui accordant un C, 25 % un D et 8 % un F. Autrement dit, 80 % des préparateurs de déclarations jugent que le service de l'ARC est acceptable ou moins qu'acceptable. Seulement 20 % lui ont donné un A ou un B. Même s'il s'agit d'une légère amélioration par rapport au sondage précédent, selon lequel 81 % des petites entreprises et 82 % des préparateurs de déclarations jugeaient le service acceptable ou moins qu'acceptable, la situation laisse toujours à désirer.

Figure 1

Quelle note générale accordez-vous à l'ARC pour le service fourni aux petites entreprises? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

En général, les résultats du sondage démontrent que les préparateurs de déclarations sont moins satisfaits et plus critiques à l'égard de l'ARC que les propriétaires de PME. Les taux d'insatisfaction les plus bas ont été répertoriés au Québec, où 15 % des entrepreneurs participants se sont dit insatisfaits du service offert par l'ARC, contre 22 % à l'échelle nationale. Cette différence de près de 7 % est peut-être liée au fait qu'au Québec, certaines taxes fédérales sont administrées non pas par l'ARC, mais par Revenu Québec. Par conséquent, les répondants québécois sont moins susceptibles

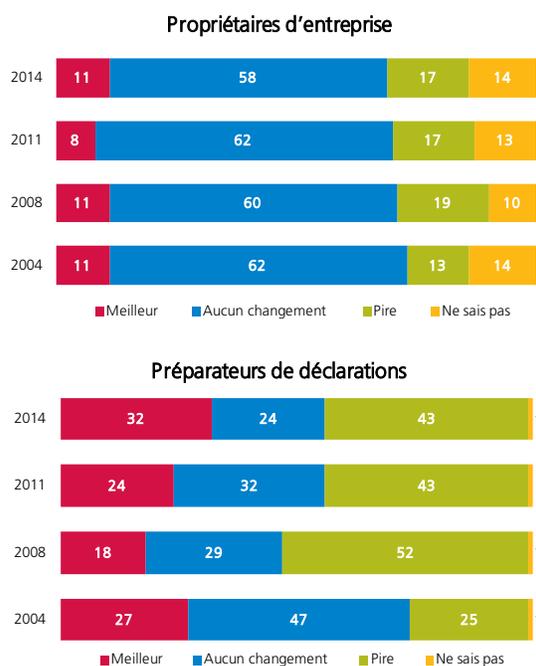
3. « Fiscalistes » dans le rapport précédent publié en 2012.

d'avoir affaire à l'ARC que les autres participants ailleurs au pays. Ce constat se répète tout au long du sondage.

Dans l'ensemble, seulement un entrepreneur sur dix trouve que le service s'est amélioré au cours des trois dernières années, une proportion légèrement plus grande qu'en 2011. Pour le reste, peu de choses ont changé depuis 2011 (Figure 2).

Figure 2

De quelle manière le service offert par l'ARC a-t-il changé au cours des trois dernières années? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Toutefois, une certaine amélioration a été notée parmi les préparateurs de déclarations. Environ 32 % d'entre eux jugent que le service s'est amélioré au cours des trois dernières années, soit 8 % de plus qu'en 2011. Cependant, tout comme en 2011, 43 % des préparateurs de déclarations estiment que le service a empiré, ce qui atténue les effets positifs des progrès constatés. Donc, même s'il y a des raisons d'être optimiste, en général, il reste encore du pain sur la planche.

Relations entre les PME et l'ARC

La réputation de l'ARC exerce une influence considérable sur l'opinion générale des propriétaires de PME à son égard. On a demandé aux participants de lire une série d'énoncés et d'indiquer dans quelle mesure ils étaient d'accord avec chaque énoncé (de « Tout à fait d'accord » à « Tout à fait en désaccord »). Fait préoccupant : 59 % des propriétaires d'entreprise se sentent intimidés par l'ARC, et 55 % ont le sentiment d'être traités comme s'ils avaient commis une faute (Figure 3). Ces reproches souvent adressés à l'ARC par les entrepreneurs doivent être pris au sérieux.

« Quand le vérificateur ignore si la Loi de l'impôt sur le revenu a été respectée, le client est coupable jusqu'à preuve du contraire. »

Comptable, Ontario.

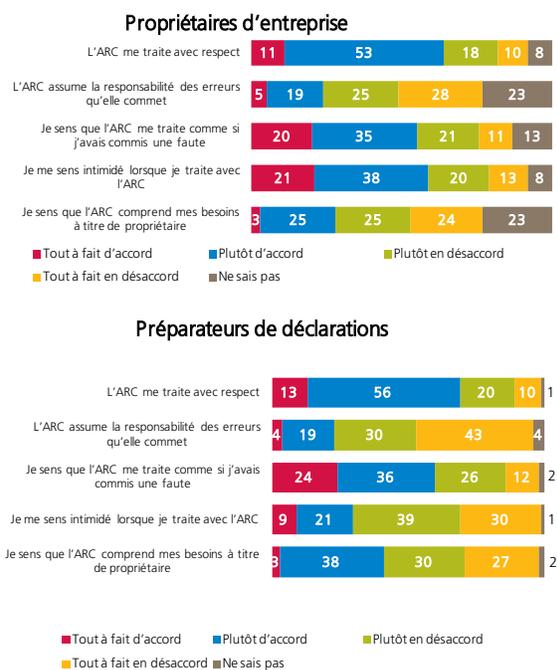
Il n'est pas rare que les entrepreneurs utilisent des expressions comme « coupable jusqu'à preuve du contraire » pour décrire leur relation avec l'ARC. Seulement 28 % d'entre eux croient que l'ARC fait des efforts pour s'adapter aux PME, et à peine 24 % croient qu'elle assume la responsabilité de ses erreurs. La bonne nouvelle, c'est que le nombre d'entrepreneurs qui disent avoir été traités avec respect a augmenté de 12 points de pourcentage depuis 2011 (pour passer à 64 %).

Les réponses des préparateurs de déclarations sont un peu différentes. Environ 69 % d'entre eux affirment être traités avec respect, mais 60 % sentent qu'ils sont traités comme s'ils avaient commis une faute. Même s'il s'agit de professionnels qualifiés qui interagissent régulièrement avec l'ARC, 30 % se sentent encore intimidés par cette agence. Ce qui est encore plus révélateur, c'est que seulement 23 % des préparateurs de déclarations croient que l'ARC assume la responsabilité de ses erreurs. Environ 41 % croient que l'ARC fait des efforts pour s'adapter aux PME. Comparativement aux rapports précédents, les

progrès sont minces. Une diminution préoccupante de cinq points de pourcentage a même été notée parmi les préparateurs de déclarations qui croient que l'ARC assume la responsabilité de ses erreurs. Tout compte fait, la perception que les préparateurs de déclarations ont de l'ARC s'est légèrement améliorée, mais pas assez pour réellement changer leur opinion générale à l'égard de cet organisme.

Figure 3

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



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

« La plupart des vérificateurs ont l'air de n'avoir aucune expérience du monde réel ni de celui des PME. Ils ne semblent pas comprendre la dynamique multidimensionnelle de l'entrepreneuriat. »

Comptable, Colombie-Britannique.

L'image que les entrepreneurs et les préparateurs de déclarations se font de l'ARC est de la plus haute importance. Les entrepreneurs n'ont d'autre choix que d'interagir avec l'ARC; leurs rapports devraient donc être cordiaux et professionnels, plutôt que stressants et intimidants. L'ARC a du chemin à faire avant que ce soit le cas, et elle doit continuer de faire de cet objectif une priorité.

Qualité du service

Le service qu'offre l'ARC aux propriétaires de PME est l'un des facteurs les plus décisifs dans leur relation. Pour mesurer la qualité de ce service, le sondage pose un grand nombre de questions sur leurs interactions. À ce sujet, l'ARC dit ceci : « Les normes de service déclarent publiquement le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre à rencontrer à l'Agence du revenu du Canada (ARC) dans des circonstances normales. »

Par le passé, le taux de conformité visé par l'ARC (pourcentage de respect des normes) était de 80 %. L'objectif est relativement faible, puisqu'à ce taux, un entrepreneur sur cinq est privé d'un service acceptable. C'est d'autant plus inadmissible si l'on tient compte des amendes exorbitantes que peuvent entraîner les erreurs et les malentendus liés à un service inadéquat. Au cours de la dernière mise à jour des normes de service (2014-2015), certains pourcentages cibles sont passés à 90 %, un pas vers l'avant qui démontre l'engagement de l'ARC à l'égard de l'amélioration du service à la clientèle. Par contre, de nombreuses normes ont encore un taux de conformité minimal de 80 %. Il reste donc des progrès à faire avant que le niveau de service soit plus acceptable.

Le sondage touche à trois grands domaines du service à la clientèle : le personnel, les connaissances et les renseignements, ainsi que la clarté et l'efficacité.

Personnel

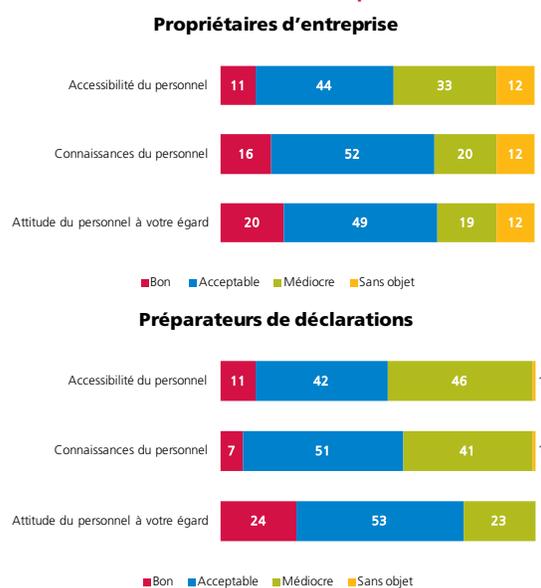
Dans ses rapports avec l'ARC, le propriétaire d'une petite ou moyenne entreprise est presque toujours appelé à interagir avec un représentant. Quoique l'introduction des

services en ligne ait réduit le nombre d'interactions directes entre les propriétaires d'entreprise et les employés de l'ARC, ces échanges sont presque inévitables. Comme l'illustre la Figure 3, une majorité d'entrepreneurs (59 %) se sentent intimidés lorsqu'ils traitent avec l'ARC.

Pour mieux comprendre ce phénomène, la FCEI a demandé aux préparateurs de déclarations et aux propriétaires d'entreprise d'évaluer l'accessibilité, les connaissances et l'attitude du personnel à leur égard (Figure 4).

Figure 4

Comment évaluez-vous le service actuel de l'ARC selon les critères suivants? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Lorsqu'un entrepreneur a des questions qu'il ne peut régler lui-même, il doit pouvoir en parler avec un représentant de l'ARC. Il doit donc être en mesure de communiquer avec l'ARC et de joindre facilement le représentant approprié. Sur les trois catégories, l'accessibilité du personnel a reçu la pire note : seulement 11 % des répondants l'ont trouvée bonne et 44 % l'ont trouvée acceptable. Du reste, seuls 16 % des entrepreneurs estiment que les connaissances du personnel sont bonnes, contre 52 % qui les jugent acceptables et 20 % qui les jugent médiocres. Un entrepreneur sur cinq (20 %) estime que

l'attitude du personnel est bonne, tandis que 49 % la trouvent acceptable et que 19 % la trouvent médiocre. Aucune des catégories n'a vu d'amélioration notable depuis 2011.

Comparativement aux entrepreneurs, les préparateurs de déclarations sont beaucoup plus sévères dans leur évaluation des employés. Seulement 11 % d'entre eux jugent que l'accessibilité du personnel est bonne, contre 42 % qui la jugent acceptable. Près de la moitié (46 %) des préparateurs de déclarations la trouvent médiocre. À peine 7 % estiment que les connaissances du personnel sont bonnes; 51 % les trouvent acceptables et 41 % les trouvent médiocres. Près d'un quart des participants ont dit que l'attitude du personnel était bonne; 53 % la jugent acceptable et 23 % la jugent médiocre. Aucune des catégories n'a vu d'amélioration notable depuis 2011.

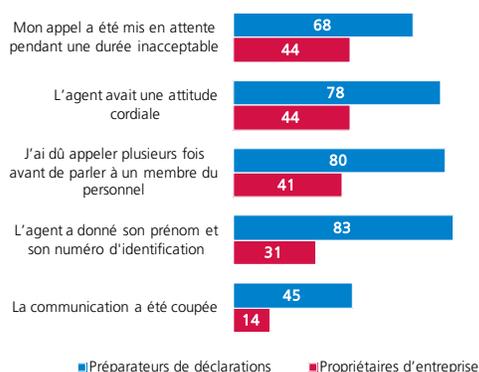
Ces résultats sont préoccupants. Les préparateurs de déclarations et les entrepreneurs ne pensent pas que le service se soit amélioré au cours des trois dernières années. Un grand nombre de préparateurs de déclarations qualifient même de médiocres l'accessibilité et les connaissances du personnel, et seulement 25 % des préparateurs de déclarations et des entrepreneurs estiment que l'accessibilité, les connaissances et l'attitude du personnel sont bonnes.

Par ailleurs, les participants ont été interrogés au sujet de leur expérience en matière de communication avec l'ARC (Figure 5). Cette fois-ci, les résultats sont assez positifs. Le pourcentage d'entrepreneurs dont la communication a été coupée a légèrement diminué depuis 2011. Le nombre de participants qui ont dû appeler plusieurs fois avant d'obtenir une réponse a également diminué de six points de pourcentage, tout comme le nombre de participants dont l'appel a été mis en attente pendant une durée inacceptable, qui a diminué de cinq points de pourcentage pour atteindre les 44 %. On remarque aussi une augmentation de 12 points de pourcentage du nombre d'agents ayant donné leur prénom et leur numéro d'identification, même si le pourcentage est encore très faible (31 %). Somme toute, ces résultats révèlent qu'il y a eu une amélioration

dans ce domaine et que les contribuables l'ont remarqué. On note toutefois que le pourcentage de participants ayant trouvé que l'agent avait une attitude cordiale a reculé de huit points.

Figure 5

Au cours des trois dernières années, avez-vous vécu l'une ou l'autre des situations suivantes lorsque vous avez communiqué avec l'ARC par téléphone? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Le pourcentage d'entrepreneurs ayant obtenu le prénom et le numéro d'identification de l'agent a augmenté, mais il est encore très faible. Les propriétaires de PME sont moins susceptibles d'avoir un comptable ou un employé spécialement désigné pour traiter leurs déclarations de taxes et d'impôts et sont donc moins susceptibles de connaître leurs droits et de comprendre parfaitement le système fiscal. L'ARC doit donc continuer d'insister pour que son personnel transmette systématiquement ces données à l'appelant, ce qui améliorera la responsabilisation de ses agents et la transparence des renseignements qu'ils fournissent.

Les choses sont légèrement différentes pour les préparateurs de déclarations. Le seul domaine où l'on remarque une amélioration, c'est celui du prénom et du numéro d'identification, pour lequel les statistiques sont passées de 28 % à 83 %, une hausse de 55 points de pourcentage. Il s'agit d'un grand pas vers la responsabilisation, et l'ARC mérite d'être félicitée pour ses efforts. Néanmoins,

dans toutes les autres catégories, les résultats sont légèrement inférieurs à ceux de la dernière évaluation. Comme pour les questions précédentes, les entrepreneurs ont vu une petite amélioration ou n'ont vu aucun changement depuis 2011, tandis que les préparateurs de déclarations croient en général que les normes de service n'ont guère changé. Si l'ARC améliorait la qualité des services offerts par son personnel en adoptant des normes de service supérieures qui visent non seulement la communication avec l'entrepreneur, mais aussi la résolution de problèmes, elle contribuerait grandement au rétablissement de sa réputation chez les propriétaires d'entreprise.

Connaissances et renseignements

Quand ils communiquent avec le public et les propriétaires de PME, les employés de l'ARC doivent absolument fournir des renseignements clairs et exacts. C'est d'autant plus vrai lorsqu'ils sont transmis par téléphone. La FCEI appuie les mesures prises par l'ARC pour créer des procédures permettant aux propriétaires d'entreprise de demander des conseils en ligne grâce à l'outil « Mon dossier d'entreprise », car celui-ci leur sert de preuve écrite en cas d'erreur pour les protéger. Cela dit, comme la majorité des discussions se font encore par téléphone, il est impératif que les renseignements fournis par le personnel soient exacts. Dans cette optique, nous avons demandé aux participants s'ils ont vécu les cinq situations précises au cours des trois dernières années (Figure 6).

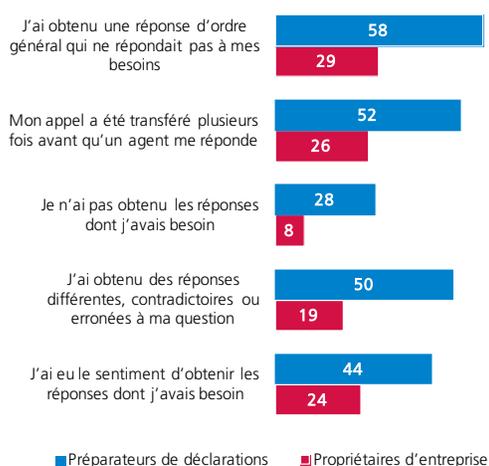
Les résultats montrent une nette amélioration par rapport au sondage précédent, mais ils n'en sont pas moins perfectibles. Parmi les entrepreneurs, 29 % ont dit avoir obtenu une réponse d'ordre général qui ne répondait pas à leurs besoins, contre 58 % pour les préparateurs de déclarations. Environ 26 % des entrepreneurs et 52 % des préparateurs de déclarations ont indiqué que leur appel avait été transféré plusieurs fois avant qu'un agent leur réponde.

Au total, 19 % des entrepreneurs et 50 % des préparateurs de déclarations ont obtenu des réponses différentes, contradictoires ou erronées à leurs questions. Seuls 8 % des

entrepreneurs et 28 % des préparateurs de déclarations ont dit avoir vécu une situation où ils n'ont tout simplement pas obtenu les réponses dont ils avaient besoin. Le plus préoccupant, cependant, c'est que seulement 24 % des entrepreneurs et 44 % des préparateurs de déclarations ont eu le sentiment d'avoir obtenu les réponses dont ils avaient besoin. C'est dire que plus de 75 % des entrepreneurs n'étaient pas certains d'avoir obtenu des renseignements exacts.

Figure 6

Au cours des trois dernières années, avez-vous vécu l'une ou l'autre des situations suivantes lorsque vous avez communiqué avec l'ARC par téléphone? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Même si une grande partie de ces statistiques sont encore préoccupantes, on voit au moins que la tendance générale est à l'amélioration. Le nombre d'entrepreneurs ayant obtenu une réponse d'ordre général a diminué de sept points de pourcentage depuis 2011. On remarque aussi une diminution de six points de pourcentage parmi les entrepreneurs dont l'appel a été transféré plusieurs fois, de cinq points de pourcentage parmi les préparateurs de déclarations qui n'ont pas obtenu les réponses dont ils avaient besoin et de six points de pourcentage parmi les entrepreneurs ayant obtenu des réponses différentes, contradictoires ou erronées. Toutes ces tendances sont positives, et l'ARC

ferait bien de poursuivre ses efforts afin d'améliorer l'exactitude des renseignements que fournit son personnel aux entrepreneurs.

Encore une fois, les préparateurs de déclarations sont beaucoup plus critiques à l'égard de l'ARC que les entrepreneurs. Un seul aspect obtient de meilleurs résultats : ils sont plus certains d'avoir obtenu la bonne réponse. Notons que les préparateurs de déclarations gèrent les dossiers fiscaux d'une multitude d'entreprises et de clients; ils passent donc plus de temps à discuter avec l'ARC que les entrepreneurs. Pas surprenant, alors, qu'ils aient vécu plus d'expériences négatives au téléphone, puisqu'ils communiquent sans doute plus souvent avec l'ARC et qu'ils ont une meilleure connaissance du code fiscal.

En 2013, la FCEI a publié un rapport intitulé *Évaluation du centre d'appels de l'ARC* qui portait sur la qualité du service d'assistance téléphonique de l'ARC. Dans le cadre de l'étude, 145 appels ont été effectués dans les centres de l'ARC pour tester le service à la clientèle et la qualité des renseignements fournis par les agents. L'étude a démontré que seulement 61 % des appels à l'ARC sont transférés à une personne appropriée qui est en mesure de fournir des renseignements exacts⁴. Si l'on considère ce fait à la lumière du présent rapport, il devient clair que l'ARC a des progrès à faire dans cette catégorie. Bien que les tendances actuelles semblent indiquer une amélioration, il ne faut pas ralentir la cadence.

Clarté et efficacité

La clarté et l'efficacité des renseignements transmis est la dernière norme de service évaluée. Lorsque l'ARC fournit des conseils en matière d'impôts aux propriétaires de PME, il est important que ceux-ci soient clairs et que les agents répondent à la demande du client dans un délai adéquat.

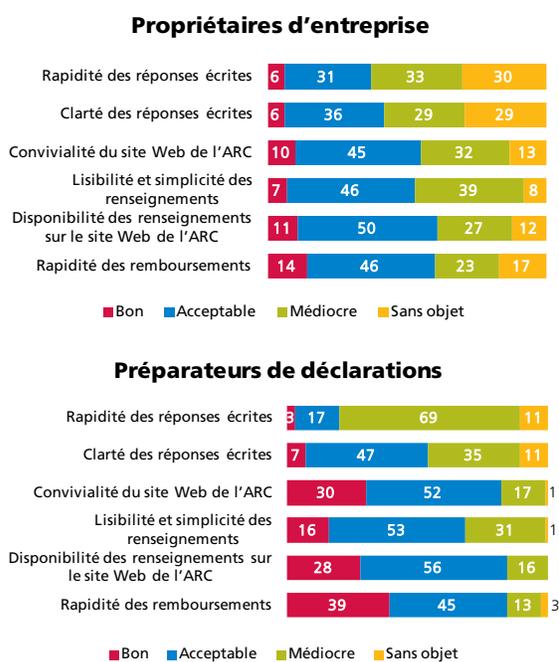
Généralement, les propriétaires d'entreprise et les préparateurs de déclarations estiment que l'ARC a également fait de légers progrès dans ce domaine (Figure 7). Les aspects les mieux notés des renseignements transmis aux

4. FCEI, *Évaluation du centre d'appels de l'ARC*, 2013.

entrepreneurs sont la disponibilité des renseignements sur le site Web et la rapidité des remboursements (environ 60 % des participants les jugent bons ou acceptables). Au deuxième rang, un peu plus de la moitié des participants trouvent que le site Web de l'ARC est convivial et que les renseignements sont simples et faciles à comprendre. Les domaines qui nécessitent le plus de travail sont la clarté des réponses écrites (42 % des participants la trouvent bonne ou acceptable, tandis que 29 % la jugent médiocre) et la rapidité des réponses écrites (seulement 37 % la trouvent bonne ou acceptable, alors que 33 % la jugent médiocre).

Figure 7

Comment évaluez-vous le service actuel de l'ARC selon les critères de service à la clientèle suivants? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Du côté des préparateurs de déclarations, la tendance est assez semblable et les résultats sont encore plus positifs que chez les propriétaires d'entreprise, à une exception près. Plus de 80 % des préparateurs de déclarations estiment que la rapidité des remboursements, la convivialité du site Web et la disponibilité des renseignements sur le site Web sont bonnes ou acceptables. La majorité

des préparateurs de déclarations ont aussi trouvé que la lisibilité et la simplicité des renseignements (69 %) ainsi que la clarté des réponses écrites (54 %) étaient bonnes ou acceptables.

Les préparateurs de déclarations rapportent toutefois une diminution de la qualité du service dans le domaine de la rapidité des réponses écrites puisque 69 % la jugent médiocre. Outre cette catégorie, les résultats sont positifs, et l'ARC devrait maintenir cette tendance.

Vérification du vérificateur

Quand l'ARC décide de soumettre une PME à une vérification, c'est normalement pour vérifier sa conformité. En plus de produire et de classer ses déclarations de revenus, le propriétaire de l'entreprise est alors forcé de consacrer une bonne partie de son temps au processus et risque de payer de lourdes amendes. L'ARC se sert aussi de la vérification pour renforcer la confiance du public dans l'équité du système. Malheureusement, nos membres indiquent que ce processus éprouvant a plutôt l'effet contraire et que l'entrepreneur en ressort souvent plus méfiant à l'égard de l'ARC. Les membres voient souvent la vérification comme une activité arbitraire et reprochent à l'ARC de les traiter comme s'ils voulaient délibérément la tromper, alors que ce n'est presque jamais le cas.

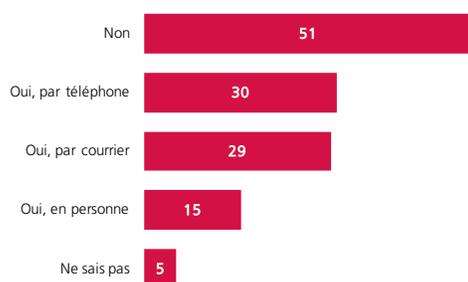
Dans les sondages précédents, on demandait simplement aux entrepreneurs s'ils avaient subi une vérification au cours des trois dernières années. Cette fois-ci, la question a été légèrement modifiée. On leur a demandé plutôt si l'ARC avait communiqué avec eux et, le cas échéant, quelles mesures ils ont dû prendre. Comme beaucoup d'entrepreneurs se sentent intimidés par l'ARC, toute forme d'interaction initiée par celle-ci peut ressembler à une vérification, même s'il s'agit en fait d'une simple demande et non d'une vérification proprement dite.

Cette reformulation a produit de nouveaux résultats. Par exemple, beaucoup moins d'entrepreneurs ont déclaré avoir subi une vérification. Cet écart découle sans doute du fait qu'auparavant, beaucoup de participants

ignoraient probablement en quoi consiste une vérification. Par conséquent, ils déclaraient en avoir subi une, alors qu'il s'agissait d'une simple communication ou d'un autre type de demande, selon la définition de l'ARC.

Figure 8

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



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Environ 30 % des propriétaires d'entreprise disent avoir reçu un appel téléphonique de l'ARC et 29 % disent avoir reçu une lettre (leur demandant par exemple de fournir des documents ou des renseignements supplémentaires). Certes, ces entrepreneurs n'ont pas nécessairement subi de vérification, mais ils ont quand même dû consacrer du temps au respect de leurs obligations. Par ailleurs, 15 % des participants ont dit avoir reçu la visite d'un représentant de l'ARC. Dans ces cas, il y a lieu de croire qu'il s'agit bel et bien d'une vérification.

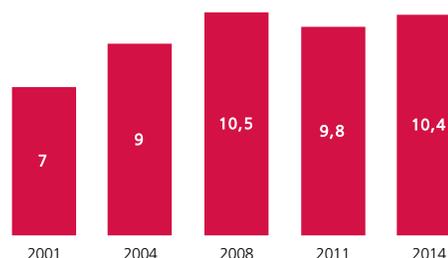
En examinant de plus près les entreprises soumises à une vérification au cours des trois dernières années, on parvient à des conclusions intéressantes. Il semblerait que les moyennes entreprises sont plus susceptibles de subir une vérification que les petites. En effet, 28 % des entreprises comptant 20 employés ou plus ont été visées par une vérification, presque le double des petites entreprises en général (15 %).

Les résultats dépendent aussi du secteur. En effet, certains secteurs sont plus souvent visés par une vérification que d'autres, par exemple les ressources naturelles (23 %), la

gestion et l'administration (21 %), la fabrication (19 %) et la construction (18 %).

Figure 9

Nombre de jours que les PME ont passé à se conformer à une vérification de l'ARC



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Dans le sondage, on demande également aux participants combien de temps ils ont passé à se conformer à une vérification de l'ARC. Il est vrai que l'ARC ne précise pas la durée normale d'une vérification, mais selon le degré de complexité des dossiers fiscaux et le niveau de la tenue des registres, celle-ci devrait se dérouler de la manière la plus efficace et la plus rapide possible. Le propriétaire de l'entreprise visée doit consacrer beaucoup de temps aux demandes du vérificateur, alors qu'il pourrait l'investir dans la gestion de son entreprise. Les entrepreneurs et leurs comptables se plaignent souvent que les vérificateurs ne semblent pas savoir ce qu'ils cherchent ou qu'ils organisent mal leurs propres dossiers et demandent plusieurs fois le même document. La duplication des documents est l'un des obstacles les plus frustrants pour les entrepreneurs puisqu'elle gruge encore plus de leur temps et entraîne des retards évitables.

Le temps consacré à se conformer à une vérification équivaut maintenant en moyenne à 10,4 jours. C'est presque le chiffre le plus élevé enregistré depuis la publication du premier rapport en 2001, après la moyenne de 10,5 jours calculée en 2008. Depuis 2001, une tendance inquiétante se dessine à long terme : les vérifications exigent de plus en plus de temps des entrepreneurs. À la publication du premier rapport, l'entrepreneur y consacrait

sept jours en moyenne. Treize ans plus tard, le total a grimpé de plus de trois jours.

Le temps nécessaire à la vérification dépend aussi du secteur et de la taille de l'entreprise. Par exemple, une entreprise de plus de 100 employés prend en moyenne plus de 14 jours à respecter ses obligations. Pour les entreprises du domaine des arts, des loisirs et de l'information, il en faut en moyenne 17. Il en faut 15 pour celles des services sociaux et de l'hébergement, et 14 pour celles des transports.

Les préparateurs de déclarations et les entrepreneurs ont aussi eu à évaluer le professionnalisme et les connaissances du vérificateur, ainsi que l'utilisation efficace de leur temps dans le cadre de la vérification. Les réponses à cette question ne diffèrent pas grandement de celles données aux autres questions : comme d'habitude, les préparateurs de déclarations sont bien plus critiques que les entrepreneurs (Figure 10).

Les trois quarts des entrepreneurs et des préparateurs de déclarations sont d'accord pour dire que le **professionnalisme du vérificateur** est bon ou acceptable (Figure 10). De même, 80 % des entrepreneurs et 65 % des préparateurs de déclarations trouvent que ses connaissances sont bonnes ou acceptables.

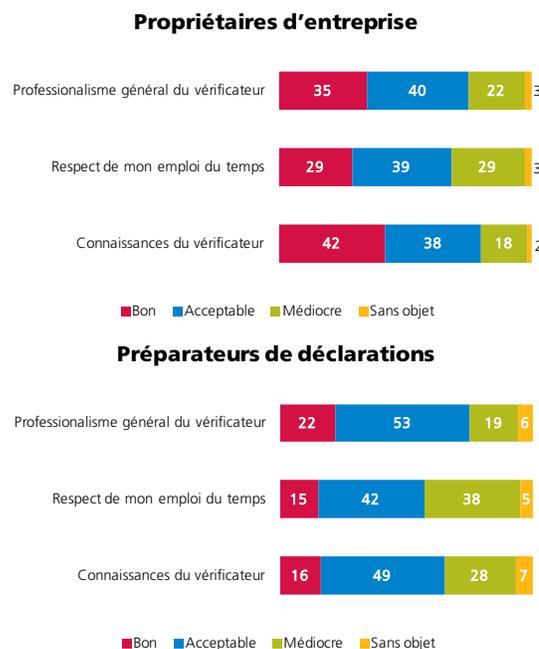
Enfin, 68 % des entrepreneurs et 57 % des préparateurs de déclarations estiment que le respect de leur emploi du temps est bon ou acceptable.

« Le vérificateur ne possédait pas une connaissance même rudimentaire des frais déductibles. En plus, il est parti en vacances, en formation, etc., et a pris beaucoup trop de temps pour terminer la vérification. Il a aussi demandé des renseignements qu'il avait déjà. »

Comptable, Colombie-Britannique

Figure 10

Comment évaluez-vous la procédure de vérification de l'ARC selon les critères suivants? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Certains secteurs se montrent bien plus critiques à l'égard des vérificateurs de l'ARC. Plus d'un quart (28 %) des entreprises du secteur financier et du secteur des transports, ainsi que 40 % des entreprises du domaine des arts et des loisirs sont insatisfaites des connaissances du vérificateur. Le secteur agricole est particulièrement critique. Environ 42 % des agriculteurs trouvent que la vérification est une perte de temps, et de nombreux préparateurs de déclarations et propriétaires d'entreprise critiquent le manque de connaissances des vérificateurs au sujet de ce secteur. Les préparateurs de déclarations ont, entre autres, recommandé de former des vérificateurs spécialisés dans le domaine de l'agriculture puisqu'il s'agit d'un secteur unique.

« Un producteur a eu affaire à une vérificatrice qui ignorait tout de l'agriculture. Elle a pris plus de 30 mois et de nombreuses visites pour terminer son évaluation, et elle redemandait toujours les mêmes renseignements. La cotisation initiale s'élevait à 110 000 \$. Le solde après les appels était de 8 000 \$, plus nos honoraires de 200 000 \$. Je travaille dans ce domaine depuis 41 ans, et j'en ai vu des histoires d'horreur. »

Comptable, Alberta.

La vérification est l'aspect du processus fiscal qui exige le plus de temps et qui est le plus pénible pour les entrepreneurs. Voilà pourquoi il est si important que l'ARC prenne des mesures pour en assurer l'équité, la transparence, l'efficacité et la rapidité. Certes, la vérification est généralement mieux notée par les entrepreneurs que les autres services de l'ARC, mais les tendances à long terme indiquent une augmentation du temps nécessaire pour se conformer aux vérifications et une diminution des connaissances et du professionnalisme des vérificateurs. Ces deux tendances doivent être renversées.

Performance actuelle

Promotion des initiatives de l'ARC

Depuis que la FCEI a commencé à publier des bulletins d'évaluation en 2001, l'ARC répond par divers types d'initiatives et de réformes, bon nombre desquelles sont appuyées par la FCEI. Malheureusement, beaucoup de ces initiatives sont grandement limitées par leur manque de visibilité, tant chez les propriétaires d'entreprise et les membres du grand public que chez les préparateurs de déclarations. Aucune initiative, si efficace soit-elle, ne peut être utile si personne n'en connaît l'existence. Le dernier sondage demandait aux préparateurs de déclarations d'évaluer l'efficacité de onze initiatives lancées par l'ARC, notamment la Charte des droits du contribuable et des programmes d'allègement fiscal. En moyenne, 43 % des répondants ont dit ne pas les connaître. Quand presque la

moitié des préparateurs de déclarations ne connaissent pas les initiatives, c'est qu'il y a vraiment un problème sur le plan de la promotion, qui nuit aux efforts déployés par l'ARC pour s'adapter aux PME.

« Informez les propriétaires de PME au sujet des SERVICES DE SOUTIEN de l'ARC et brisez le mythe que toute interaction avec l'ARC est nécessairement un affrontement. »

Entreprise de logistique, Ontario.

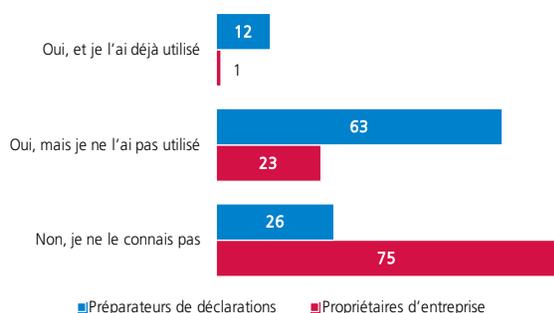
Le présent sondage s'est penché sur la promotion d'une initiative en particulier, celle de l'Ombudsman des contribuables. Ce bureau a pour mandat de faciliter la résolution de différends en matière de services aux contribuables et de mener des enquêtes indépendantes sur les rapports entre l'ARC et les contribuables. Il contribue aussi à diverses mesures prises par l'ARC dans les dernières années afin d'améliorer son service.

Les résultats montrent clairement que les initiatives et les réformes de l'ARC sont bien accueillies par ceux qui les connaissent, mais que la grande majorité des entrepreneurs ainsi qu'une bonne partie des préparateurs de déclarations n'en ont jamais entendu parler.

Le cas de l'Ombudsman des contribuables illustre bien les problèmes d'information et de promotion qui touchent l'ARC (Figure 11). Seulement 1 % des propriétaires de PME ont utilisé ce service, et seuls 23 % en ont même entendu parler. Trois entrepreneurs sur quatre (75 %) ne le connaissent pas du tout. Parmi les préparateurs de déclarations, seulement 12 % ont eu recours à ce service, mais 63 % en ont entendu parler, contre 25 % qui ne le connaissent pas du tout. C'est en fait une amélioration par rapport au sondage précédent.

Figure 11

Connaissez-vous l'Ombudsman des contribuables et son rôle dans la résolution des différends en matière de services? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

En 2012, 56 % des préparateurs de déclarations ignoraient l'existence de ce service. Il y a donc eu une augmentation de 30 % au cours des trois dernières années. Bien que les réponses des préparateurs de déclarations soient moins préoccupantes que celles des entrepreneurs, il est inquiétant de voir qu'un préparateur de déclarations sur quatre n'est même pas au courant de ce service. De toute évidence, le manque de visibilité continue d'être un problème pour l'Ombudsman des contribuables, un outil pourtant précieux qui faciliterait la résolution des différends entre l'ARC et les entrepreneurs.

Ces problèmes de visibilité ne sont pas uniques à l'Ombudsman des contribuables. Ils touchent diverses initiatives conçues par l'ARC pour aider les entrepreneurs (Figure 12). Dans les rapports précédents, la FCEI a évalué l'efficacité des nouvelles initiatives. Les résultats montraient toujours que la grande majorité des entrepreneurs ne les connaissaient pas. Quand un entrepreneur ignore qu'un service lui est offert, il ne peut s'en prévaloir, et l'initiative ne l'aide en rien à résoudre ses problèmes.

Seulement 16 % des entrepreneurs savent qu'il est possible d'obtenir des avis écrits grâce à l'outil « Mon dossier d'entreprise », mais 85 % aiment l'idée. Seulement 39 % des entrepreneurs savent que les agents des

centres d'appels sont tenus de fournir leur numéro d'identification, mais 95 % aiment l'idée. Seulement 24 % des entrepreneurs savent que l'ARC a haussé les seuils de retenues à la source, mais 83 % aiment l'idée. Ces initiatives ont été prises il y a déjà un certain temps, mais le fait que bon nombre d'entrepreneurs ne les connaissent pas nuit à leur efficacité.

Seulement 8 % des entrepreneurs connaissent le nouveau service des agents de liaison, mais 93 % y sont favorables. Pour finir, seulement, 9 % des entrepreneurs connaissent la proposition d'un programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus, mais 89 % y sont favorables. Ces mesures viennent tout juste d'être prises. Il ne faut donc pas s'attendre à ce que beaucoup d'entrepreneurs et de préparateurs de déclarations les connaissent, mais on remarque tout de même un enthousiasme général pour ce genre d'initiative.

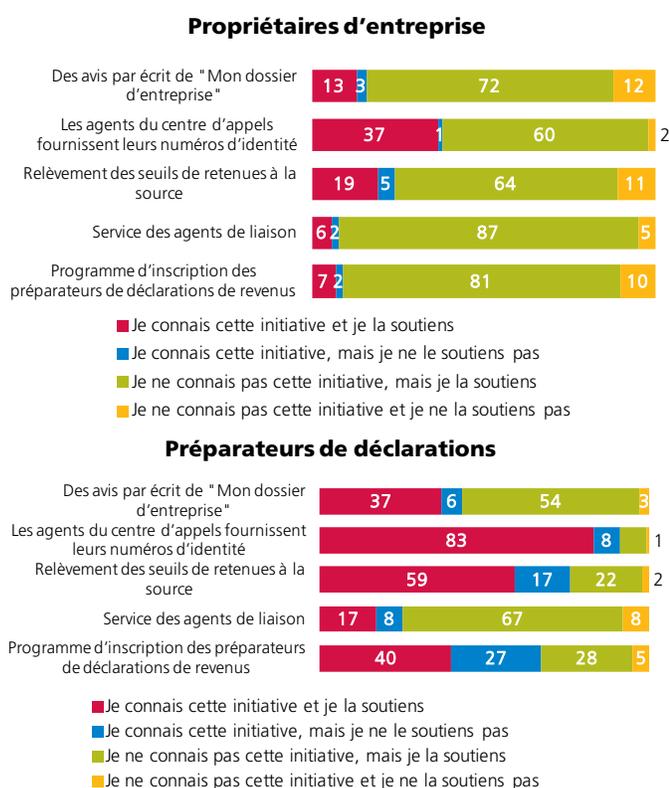
D'un autre côté, près de la moitié (43 %) des préparateurs de déclarations savent qu'il est possible d'obtenir des avis écrits grâce à l'outil « Mon dossier d'entreprise », et 91 % aiment l'idée. La plupart des préparateurs de déclarations (91 %) savent que les agents des centres d'appels sont tenus de fournir leur numéro d'identification, et ils sont tout aussi nombreux à aimer l'idée. Plus de trois quarts (76 %) savent que l'ARC a haussé les seuils de retenues à la source, et 81 % sont en faveur des plus récentes initiatives, mais comme les entrepreneurs, les préparateurs de déclarations les connaissent moins. Seulement un quart (25 %) d'entre eux connaissent le nouveau service des agents de liaison, mais 84 % y sont favorables. Deux tiers (67 %) des préparateurs de déclarations connaissent la proposition d'un programme d'inscription des préparateurs de déclaration de revenus, et ils sont à peu près autant (68 %) à l'appuyer. L'initiative aura une influence directe sur bon nombre de préparateurs de déclarations. Il n'est donc pas surprenant que les réactions soient mitigées. Pour cette raison, l'ARC se doit de poursuivre les consultations auprès de ce groupe et de tenir compte de ses préoccupations dans la définition du processus. Quoi qu'il en soit, le message général est clair : lorsque les entrepreneurs et

les préparateurs de déclarations sont informés des mesures, la vaste majorité y est favorable.

Si l'on pousse l'analyse un peu plus loin, des faits intéressants ressortent. Dans presque tous les cas abordés, plus l'entreprise est petite ou nouvelle, moins elle est susceptible de connaître les initiatives.

Figure 12

L'ARC a mis en place ou proposé plusieurs nouvelles initiatives. Pour chacune des initiatives suivantes, veuillez indiquer votre niveau de connaissance et de soutien.
(% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Souvent, ce sont justement les petites entreprises qui ont le moins de temps et d'argent et qui peuvent le moins se permettre d'embaucher un comptable ou un avocat pour les aider à préparer leurs déclarations ou à se défendre au besoin. Les initiatives abordées dans le sondage seraient particulièrement utiles pour ces petites ou nouvelles

entreprises, car elles leur offriraient une protection et une garantie de plus dans leurs rapports avec l'ARC. Pourtant, à cause de leurs contraintes de temps et d'argent, elles sont le moins en mesure d'y accéder.

Le manque de visibilité de ces programmes limite grandement la capacité de l'ARC à aider les PME dans la résolution de leurs problèmes et à améliorer son service. La mise en place d'agents de liaison et la possibilité d'obtenir des avis écrits grâce à l'outil « Mon dossier d'entreprise » ne sont que deux des excellents moyens qu'emploie l'ARC afin d'améliorer le service offert aux PME, moyens pour lesquels l'Agence devrait être félicitée. La création d'outils simplifiés pour les entrepreneurs est un bon moyen de réduire le fardeau fiscal des PME, mais à moins que ces dernières connaissent ces outils, leur utilité restera limitée. L'ARC doit trouver des moyens novateurs d'informer les entrepreneurs au sujet des mesures et des initiatives destinées à faciliter la relation entre l'ARC et les PME.

Outils électroniques

Au cours des dernières années, l'ARC s'est employée à rendre ses services de plus en plus accessibles en ligne. Non seulement cette transition permet de réduire les coûts associés au régime fiscal du Canada, mais elle devrait aussi accroître la simplicité, la transparence et la responsabilité de ce système complexe. La FCEI appuie entièrement ce changement, pourvu que les services traditionnels continuent d'être offerts aux entreprises qui ne sont pas à l'aise avec les outils en ligne ou en mesure de les utiliser. Pour que ces outils servent aux propriétaires de PME, ils doivent être fiables, abordables, accessibles et conviviaux.

Le taux d'utilisation des services en ligne continue de croître, mais à un rythme plus lent qu'auparavant. Entre 22 % et 36 % des propriétaires d'entreprise n'utilisent aucun des services en ligne offerts par l'ARC (Figure 15). Il est vrai qu'aujourd'hui, les gens sont un peu plus nombreux à utiliser ces services qu'en 2011, mais le changement se fait lentement. Entre 18 % et 26 % des entrepreneurs ne savaient pas que ces services s'appliquaient à leur entreprise. C'est très préoccupant, car cela

signifie que tous les efforts déployés afin d'aider les PME en leur offrant des outils simples en ligne auront été gaspillés si l'ARC ne fait rien pour informer les entrepreneurs de leur existence.

« Je ne suis pas d'accord avec l'informatisation de l'ARC. Dans notre pays, et SURTOUT dans les régions rurales du Sud-Est du Manitoba, bon nombre de clients n'ont pas accès à Internet, et pour beaucoup d'autres, la connexion est peu fiable pour le mieux qu'on puisse dire. Il faut nous respecter. »

Entreprise de construction, Manitoba.

Figure 13

Votre entreprise utilise-t-elle les services en ligne de l'outil « Mon dossier d'entreprise » offert par l'ARC? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

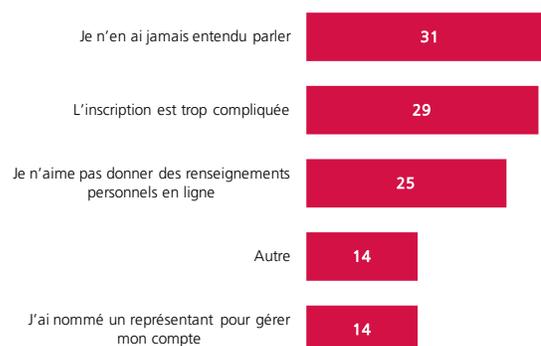
L'outil « Mon dossier d'entreprise » est l'un des principaux services en ligne qui permet d'interagir avec l'ARC par voie électronique puisqu'il permet d'accéder à divers comptes de l'entreprise. Citons, par exemple, la TPS/TVH, les retenues à la source, les impôts sur le revenu de l'entreprise, les taxes d'accise, etc. La FCEI reçoit régulièrement des commentaires de membres qui croient que leur entreprise est simplement trop petite pour profiter de la plupart des services offerts par l'ARC. Cette dernière devrait s'intéresser à ce phénomène, puisqu'il nuit aux effets positifs des initiatives et des services qu'elle offre aux PME.

« Mon dossier d'entreprise » permet aux propriétaires de PME d'accéder facilement à un guichet unique, qui peut répondre à un grand nombre de leurs besoins fiscaux. Il devrait réduire de beaucoup le temps et les ressources nécessaires à la production des déclarations de taxes et de revenus ainsi que le fardeau global des PME. Près de la moitié (45 %) des entreprises utilisent cet outil, contre 38 % qui ne l'utilisent pas et 17 % qui ne savent pas s'ils l'utilisent (figure 13). Les entreprises en affaires depuis longtemps sont encore moins susceptibles d'utiliser « Mon dossier d'entreprise ».

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils n'utilisaient pas cet outil, la réponse la plus fréquente (31 %) était qu'ils n'avaient jamais entendu parler de « Mon dossier d'entreprise » (Figure 14). Le deuxième motif le plus souvent cité (29 %) était la complexité du processus d'inscription, tandis que 14 % ont indiqué qu'ils avaient un représentant autorisé gérant déjà leur compte, ce qui réduit le besoin de l'entrepreneur d'utiliser le système. Même si la transition vers les services Web permettra de simplifier le processus fiscal pour les PME, ce ne sont pas toutes les entreprises qui voudront faire ce changement. En fait, le quart des répondants ont indiqué qu'ils avaient une réticence à l'idée de donner des renseignements personnels en ligne. L'ARC doit respecter ce choix.

Figure 14

Pourquoi votre entreprise n'utilise-t-elle pas les services en ligne de « Mon dossier d'entreprise »? (% des réponses)



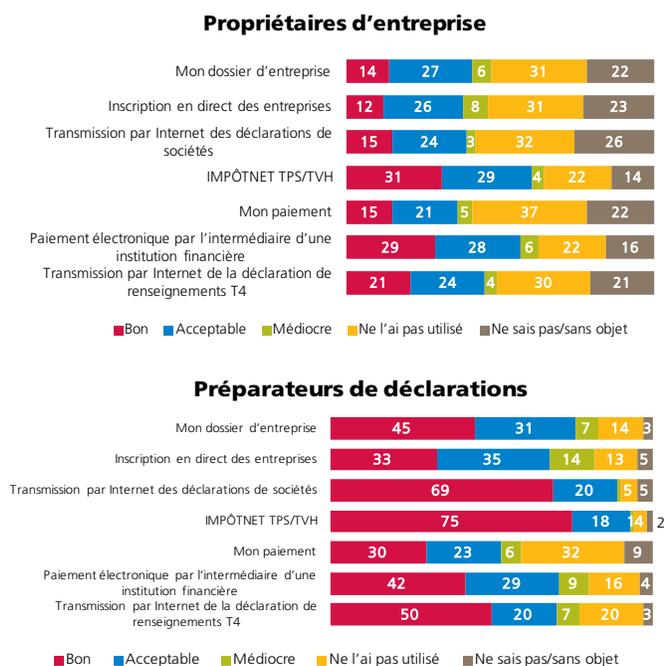
Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Ceux qui utilisent les services en ligne les apprécient, mais le manque de popularité et de visibilité de ces services chez les propriétaires de PME limite leur efficacité. De meilleures explications et une meilleure promotion des services auprès des propriétaires d'entreprise permettraient sans aucun doute d'augmenter leur utilisation, ce qui – si l'on tient compte des commentaires positifs qui ont été formulés à l'égard de ces services – améliorerait l'ensemble de la performance de l'ARC.

Comme l'illustre très clairement la Figure 15, la vaste majorité de ceux qui utilisent les services en ligne les trouve bons ou acceptables. Environ 41 % des entrepreneurs estiment que « Mon dossier d'entreprise » est bon ou acceptable, et seulement 6 % le trouvent médiocre. C'est malgré tout un recul par rapport à l'évaluation précédente dans le cadre de laquelle 46 % des répondants ont dit que ce service était bon ou acceptable et 7 % l'ont jugé médiocre.

Figure 15

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



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Les propriétaires de PME qui les ont utilisés apprécient aussi l'inscription en direct des entreprises, la transmission par Internet des déclarations de sociétés, IMPÔTNET TPS/TVH, le paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière et la transmission par Internet du feuillet de renseignements T4. Le service ayant vu la plus grande amélioration des notes attribuées par les propriétaires d'entreprise depuis 2011 est IMPÔTNET TPS/TVH. Le pourcentage d'entrepreneurs qui estiment que ce service est bon ou acceptable est passé de 51 % à 60 %. L'outil « Mon paiement » est le moins connu des services en ligne : seulement 41 % des entrepreneurs l'ont utilisé ou en ont entendu parler. Des 41 % qui l'ont utilisé, 36 % le trouvent bon ou acceptable et 5 % le trouvent médiocre.

Au bout du compte, la question n'est pas tant de savoir si les entrepreneurs aiment le service que de savoir s'ils l'utilisent ou s'ils le connaissent. En effet, à l'exception d'IMPÔTNET TPS/TVH et du paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière, la majorité des entrepreneurs n'utilisent pas les services ou ne les connaissent pas. Les préparateurs de déclarations sont, quant à eux, beaucoup plus susceptibles d'utiliser les services en ligne. À l'exception de l'outil « Mon paiement », la grande majorité des utilisateurs de services électroniques sont des préparateurs de déclarations (Figure 15).

« Mon dossier d'entreprise est un outil précieux pour notre entreprise. J'espère que l'ARC continuera de créer d'autres options pour faciliter les déclarations de taxes et de revenus et les échanges avec l'ARC concernant notre entreprise. »

Distributeur de pièces automobiles, Alberta.

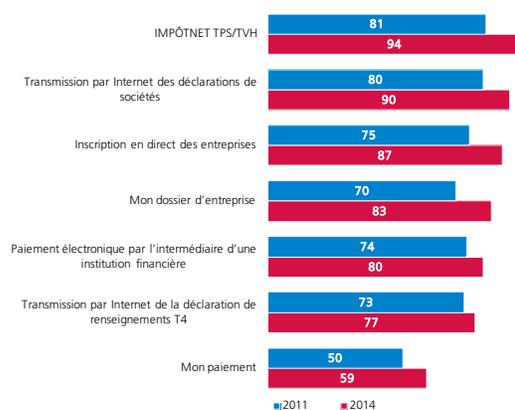
Il est important de noter que les trois dernières années ont vu une forte hausse du nombre de préparateurs de déclarations utilisant les services en ligne (Figure 16). En 2011, 70 % d'entre eux utilisaient l'outil « Mon dossier d'entreprise ». En 2014, ce pourcentage a grimpé pour s'établir à 83 %. Des résultats semblables ont été obtenus pour l'inscription

en direct des entreprises qui est passée de 75 % à 87 %, la transmission par Internet des déclarations de sociétés qui est passée de 80 % à 90 %, IMPÔTNET TPS/TVH qui est passé de 81 % à 94 %, « Mon paiement » qui est passé de 50 % à 59 %, et le paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière qui est passé de 74 % à 80 %.

Tout comme les entrepreneurs, les préparateurs de déclarations qui ont déjà utilisé les services en ligne sont généralement satisfaits de leur expérience. IMPÔTNET TPS/TVH se classe au premier rang de ces services (93 % des préparateurs de déclarations le trouvent bon ou acceptable), suivi de la transmission par Internet des déclarations de sociétés (89 % la trouvent bonne ou acceptable). Le service « Mon dossier d'entreprise », la transmission par Internet du feuillet de renseignements T4, l'inscription en direct des entreprises et le paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière ont aussi été bien reçus par les préparateurs de déclarations en général (Figure 15). « Mon paiement » est le moins connu des services en ligne : un peu plus de 50 % des préparateurs de déclarations l'ont utilisé ou le connaissent. Parmi ceux qui l'ont utilisé, 53 % le jugent bon ou acceptable et 6 % le jugent médiocre.

Figure 16

Utilisation des services électroniques de l'ARC par les préparateurs de déclarations (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

Les services électroniques se heurtent en grande partie aux mêmes problèmes que les autres initiatives de l'ARC. Ceux qui sont utilisés sont très prisés par les propriétaires de PME et les préparateurs de déclarations. Il n'en demeure pas moins que leur succès est limité par leur manque de visibilité. Si seulement une petite minorité de propriétaires de PME connaissent les outils, ils ne seront pas beaucoup à en profiter, ce qui limitera leur potentiel. L'ARC doit trouver de meilleurs moyens d'informer les entrepreneurs au sujet des outils électroniques qui s'offrent à eux, tout en veillant à ce que les outils traditionnels (non électroniques) continuent d'être offerts aux entrepreneurs qui ne sont pas à l'aise avec les outils électroniques ou en mesure de les utiliser.

Coûts et fardeau fiscal

Pour les PME disposant d'un capital limité, les taxes et impôts peuvent avoir un effet monstre sur leur compétitivité. Ceux-ci ne constituent pas seulement une dépense financière; ils exigent aussi beaucoup de temps. Or, les propriétaires de PME sont nombreux à dire qu'après l'argent, le temps est leur ressource la plus précieuse dans le développement de leur entreprise. La préparation et la remise des déclarations de taxes et de revenus leur prennent du temps qui pourrait être investi dans l'entreprise. En 2014, les sociétés canadiennes ont versé 37 milliards de dollars pour respecter leurs obligations réglementaires en général. Ces coûts percutent de plein fouet les PME, qui consacrent le plus de temps par personne au respect de leurs obligations fiscales⁵.

On a demandé aux préparateurs de déclarations et aux propriétaires de PME d'indiquer si leur fardeau fiscal s'était alourdi, allégé ou s'il était resté inchangé, et de nommer la mesure la plus importante que pourrait prendre l'ARC pour réduire ce fardeau et améliorer le service.

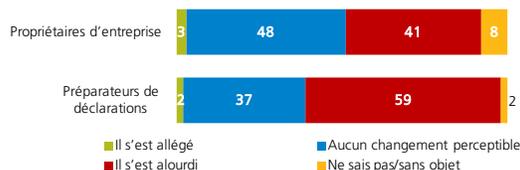
Environ 41 % des propriétaires d'entreprise et 59 % des préparateurs de déclarations ont

5. FCEI, *Rapport sur la paperasserie au Canada*, 2013.

indiqué que le fardeau fiscal s'est alourdi. Environ 48 % des entrepreneurs et 37 % des préparateurs de déclarations estiment qu'il est resté le même, et seulement 3 % des entrepreneurs et 2 % des préparateurs de déclarations estiment qu'il s'est allégé. Ces résultats semblent indiquer que selon les entrepreneurs et les préparateurs de déclarations, le fardeau fiscal va toujours grandissant (Figure 17).

Figure 17

De quelle manière le fardeau administratif global lié aux exigences fiscales imposées à votre entreprise a-t-il évolué au cours des trois dernières années? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

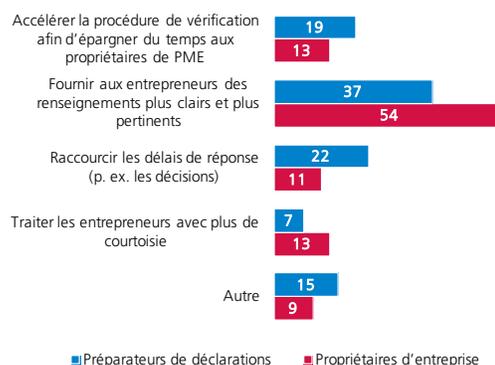
Près de la moitié (47 %) des entreprises de plus de 20 employés (moyennes entreprises) ont trouvé que le fardeau s'est alourdi, ce qui est supérieur à la moyenne globale de 41 %. Géographiquement, les entreprises du Québec et des provinces de l'Atlantique sont moins nombreuses à penser que le fardeau fiscal s'est alourdi (moyenne d'à peine 30 %), contre environ 54 % des entreprises de la Colombie-Britannique, taux beaucoup plus élevé que la moyenne nationale.

Lorsqu'on leur a demandé quelle était la mesure la plus importante que l'ARC pourrait prendre afin d'améliorer les services qu'elle offre aux PME, 54 % des propriétaires d'entreprise et 37 % des préparateurs de déclarations ont répondu que l'ARC devrait améliorer la clarté et la qualité des renseignements fournis (Figure 18). C'est l'option la plus choisie parmi les entrepreneurs et les préparateurs de déclarations. Un peu plus d'un cinquième (22 %) des préparateurs de déclarations et 11 %

des entrepreneurs estiment que l'ARC doit réduire son délai de réponse. Environ un entrepreneur sur cinq (19 %) et 13 % des préparateurs de déclarations veulent que l'ARC accélère la procédure de vérification. Environ 13 % des entrepreneurs et 7 % des préparateurs de déclarations jugent qu'il y a lieu d'améliorer la courtoisie du personnel. Un consensus se dégage : tant les entrepreneurs que les préparateurs de déclarations semblent accorder la priorité à la clarté des renseignements. Cette clarté est d'autant plus importante pour les petites et récentes entreprises qui peuvent le moins se permettre d'engager un comptable professionnel ou un expert. Pour plus de la moitié (55 %) des entreprises sans employés et 64 % des nouvelles entreprises, c'est la mesure la plus importante que pourrait prendre l'ARC afin d'améliorer son service.

Figure 18

Quelle est la mesure la plus importante que l'ARC pourrait mettre en œuvre pour améliorer les services qu'elle offre aux PME et réduire votre fardeau de conformité fiscale? (% des réponses)



Sources : FCEI, Point de vue : sondage sur l'Agence du revenu du Canada et Point de vue : sondage sur l'administration des impôts (mai 2014).

L'ARC a intérêt à prendre ces résultats au sérieux. Le fardeau que font peser les taxes et les impôts sur les PME se classe toujours parmi les plus coûteux en temps et en argent aux yeux des membres de la FCEI. L'ARC doit donc faire le nécessaire pour l'alléger. Malgré la diminution du nombre d'entrepreneurs et de préparateurs de déclarations qui trouvent que le fardeau s'est alourdi, on voit également une chute considérable du nombre de ceux qui

croient que ce fardeau s'est allégé. Il ne suffit pas de maintenir les niveaux de service actuels. Comme le montre le présent rapport, les entrepreneurs et les préparateurs de déclarations n'en sont pas satisfaits. L'ARC doit s'efforcer de réduire le fardeau fiscal des PME pour permettre aux entrepreneurs d'investir la plus grande partie de leur temps et de leurs ressources dans la croissance de leur entreprise. Elle contribuerait ainsi à faire du Canada un endroit encore meilleur pour les entrepreneurs.

Recommandations

Au cours des dernières années, la FCEI a travaillé de concert avec l'ARC pour trouver de nouveaux moyens d'améliorer le service qu'offre cette dernière aux PME. Des progrès réels ont été réalisés grâce aux recommandations de la FCEI qui ont été adoptées par l'ARC. Par exemple, les agents fournissent volontairement leur prénom et leur numéro d'identification aux clients, les propriétaires de PME peuvent maintenant obtenir des avis écrits grâce à l'outil « Mon dossier d'entreprise », et l'ARC promet d'honorer ces avis même s'ils s'avèrent inexacts. Ces mesures contribuent à améliorer le service offert aux PME et permettent, à long terme, de tisser des relations de confiance et de collaboration entre l'ARC et les PME.

Toutes ces mesures illustrent l'importance que l'ARC accorde à l'amélioration du service aux PME, mais le travail est loin d'être terminé. La FCEI formule donc les recommandations suivantes :

Améliorer le service à la clientèle

Faire une priorité de l'excellence du service

L'offre d'un service à la clientèle de qualité constante est la mesure la plus importante que l'ARC peut prendre pour améliorer sa relation avec les PME. Il faut avant tout aider ces entreprises à respecter leurs obligations, sans supposer que leurs propriétaires connaissent les rouages du système fiscal.

Il est de la plus haute importance que l'ARC continue d'améliorer la qualité du service offert par ses employés de première ligne. Le

personnel doit être accessible, poli, professionnel et compétent. Il doit fournir des réponses qui ne sont pas tirées tout droit d'un site Web ou d'une loi.

L'ARC devrait aussi continuer de resserrer ses normes de service en visant la résolution des problèmes et non seulement l'échange avec le contribuable. Ces normes de service devraient être mises à jour régulièrement, en concertation avec les contribuables, puis rendues publiques.

De plus, il importe que l'ARC évalue la clarté de ses renseignements clés et de ses documents. Un langage obscur, technique ou complexe constitue le plus grand obstacle au respect des obligations fiscales pour la vaste majorité des entrepreneurs. L'information doit être compréhensible et pertinente pour les PME. Les renseignements destinés au public, comme le site Web de l'ARC ou les bulletins électroniques, doivent être rédigés en langage clair et simple. Ce sont les non-initiés au jargon de l'ARC qui devraient déterminer en quoi consiste un langage clair; les évaluations devraient donc se dérouler à l'aide de services externes. Cette mesure permettrait aux Canadiens de bien comprendre leurs obligations et de les respecter.

Veiller à ce que les contribuables ne soient pas forcés d'utiliser les services en ligne

Quoiqu'il y ait des avantages associés à l'utilisation accrue d'outils électroniques dans les activités de l'ARC, un nombre considérable de PME n'ont toujours pas accès à Internet ou ont une connexion peu fiable. Beaucoup de propriétaires d'entreprise ne souhaitent tout simplement pas interagir avec le gouvernement par voie électronique. Voilà pourquoi il est préoccupant de voir la pression qu'exerce l'ARC sur les entreprises pour qu'elles utilisent les méthodes électroniques de déclaration et de paiement ainsi que les autres outils en ligne. Bien que nous appuyions l'utilisation croissante de la technologie dans les interactions entre les contribuables et l'ARC, cette dernière ne doit pas oublier que nombre d'entrepreneurs ne sont pas à l'aise pour effectuer leurs paiements ou transmettre leurs renseignements financiers sur le Web ou ne sont tout simplement pas en mesure de le

faire. Tous les outils nécessaires à la collecte de taxes et d'impôts au nom du gouvernement et à leur remise à ce dernier devraient être disponibles dans le format que l'entrepreneur préfère, même si cela implique que l'ARC doit envoyer des documents par la poste.

Continuer de chercher des moyens originaux d'améliorer le service à la clientèle

Félicitons l'ARC pour ses nouveaux services conviviaux et populaires, comme l'outil « Mon dossier d'entreprise », qui constituent une solution inédite à certains problèmes. La FCEI croit que l'esprit d'innovation est la clé de l'amélioration du service à long terme. Elle recommande à l'ARC de continuer d'utiliser les médias sociaux pour informer les contribuables et les propriétaires de PME ainsi que pour renforcer sa présence en ligne.

L'ARC devrait aussi miser sur la fonction de suivi de ses sites Web, appelée « liens intelligents », pour permettre à davantage de contribuables et d'entrepreneurs d'y accéder. Cet outil électronique permet aux visiteurs du site d'y laisser des questions sur certains sujets; un représentant de l'ARC communique ensuite avec eux pour répondre à leurs questions. Il s'agit d'une belle initiative, et les entrepreneurs profiteraient de l'expansion de ce service sur plus de pages Web de l'ARC.

Pour une plus grande responsabilisation de l'ARC

Responsabiliser davantage les agents des centres d'appels

Les agents des centres d'appels de l'ARC doivent continuer de fournir volontairement leur numéro d'identification à tous les appelants. Cette mesure toute simple permet de veiller à ce que tous les employés de l'ARC soient tenus responsables de leurs connaissances et de leurs services lorsqu'ils offrent des conseils ou des renseignements aux propriétaires de PME.

L'ARC pourrait aussi songer à appliquer le principe des avis écrits, qui sont honorés même s'ils s'avèrent inexacts, aux avis téléphoniques. Il suffirait d'enregistrer et d'archiver chaque appel, puis de donner le

numéro d'appel correspondant à l'entrepreneur, comme les agents le font avec leur numéro d'identification. Les entrepreneurs seraient alors en mesure de contester les avis qu'ils croient inexacts.

Assurer la fiabilité des renseignements publiés sur le site Web de l'ARC

À l'instar des suggestions précédentes, il serait souhaitable que les contribuables puissent se fier aux renseignements qu'affiche le site Web de l'ARC, même si la page est archivée et surtout si ces données s'avèrent inexacts. Il s'agit d'un aspect essentiel de l'équité envers les contribuables. Les propriétaires de PME utilisent de plus en plus le site Web de l'ARC pour trouver de l'aide sans avoir à communiquer avec le centre d'appels. L'information diffusée sur ce site devrait donc être mise à jour aussi souvent que possible pour éviter de les induire en erreur.

Instaurer un processus d'examen des différends indépendant

Interjeter appel d'une décision de l'ARC est un processus long, coûteux et stressant. Même si le contribuable sait qu'il a raison, il choisit souvent de ne pas le faire, simplement parce que les coûts sont très élevés ou parce qu'il se sent intimidé à l'idée de s'opposer à l'ARC. Celle-ci devrait envisager le modèle d'examen indépendant des différends adopté en Colombie-Britannique. Les PME disposeraient ainsi d'une autre façon de régler leurs différends avec l'ARC, méthode qui pourrait être particulièrement utile pour interpréter les zones grises dans la législation actuelle.

Rembourser les frais juridiques des contribuables dont l'appel est accueilli

Trop souvent, la FCEI reçoit des appels de membres qui ont été faussement accusés par l'ARC de devoir de grosses sommes d'argent, pour ensuite voir la décision renversée et le montant réduit de beaucoup à la suite de combats juridiques longs et coûteux. Ces membres obtiennent gain de cause, mais se retrouvent avec des frais juridiques exorbitants qu'ils ne peuvent payer qu'en mettant des employés à pied, voire en vendant leur entreprise. C'est inacceptable. L'ARC ruine

ainsi une entreprise qui n'a commis aucune faute et n'enfreint aucune loi. L'ARC devrait rembourser au moins une partie des frais juridiques engagés par les propriétaires d'entreprise dont l'appel est accueilli. Cette mesure permettrait aux entrepreneurs de contester les décisions injustes sans risquer de perdre leur gagne-pain ou de supprimer des emplois.

Accroître les activités de promotion des initiatives de l'ARC auprès des contribuables

Réaliser une comparaison internationale des politiques et des techniques employées par d'autres agences de perception des taxes et des impôts

Presque tous les États perçoivent une forme d'impôts, et presque tous les gouvernements disposent d'une agence de perception des impôts dont le rôle est semblable à celui de l'ARC. Étant donné le nombre d'agences de ce genre qui existent dans le monde, l'ARC aurait beaucoup à apprendre de ses homologues internationaux. Par exemple, d'autres organismes, comme l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), effectuent des évaluations semblables. L'ARC aurait intérêt à étudier les autres agences du monde pour adopter une politique regroupant les pratiques exemplaires qui ressortent de cette étude. Chaque pays a sa propre façon de faire, et l'ARC pourrait profiter de l'exemple de pays qui innovent en réduisant la paperasse et en allégeant le fardeau fiscal des PME. Suggérons des pays comme l'Australie, la Nouvelle-Zélande, Singapour, Hong Kong et le Royaume-Uni. Cette mesure permettrait de transformer l'ARC en une agence de calibre mondial et réduirait de beaucoup le fardeau imposé aux PME, grâce à l'innovation et à la réduction des formalités réglementaires. L'ARC pourrait officialiser ce processus en publiant des rapports réguliers et en créant un calendrier de publication officiel.

Fournir aux nouveaux propriétaires d'entreprise une trousse d'enregistrement

« Lors d'une vérification, j'ai appris que l'ARC remet des dossiers de PME aux vérificateurs en formation. On nous a imposé des frais de 6 000 \$ qui devaient être payés avant de pouvoir faire appel de la décision. L'appel a été admis parce que la vérificatrice avait commis deux fautes que je lui avais personnellement soulignées. Elle n'avait pas voulu changer son rapport. Nous avons dû attendre six mois pour récupérer notre argent. Ça nous a coûté environ 2 000 \$. » *Détaillant, Ontario*

lorsqu'ils reçoivent leur numéro d'entreprise

Quand les entreprises s'inscrivent auprès de l'ARC, elles reçoivent un numéro d'entreprise (NE) qui est unique à chaque demandeur. L'ARC utilise souvent la poste ou le téléphone pour confirmer l'information qui a été donnée par le demandeur et s'assurer que le propriétaire a le bon NE. L'ARC devrait commencer à offrir aux entreprises qui obtiennent un NE une trousse d'inscription fournissant des renseignements sur les échéances des déclarations de taxes et de revenus, ce qu'il faut fournir lorsqu'on les produit et tout autre renseignement s'appliquant au secteur d'activité en question. L'ARC ne devrait pas supposer que les contribuables et les propriétaires d'entreprise connaissent ou comprennent leurs obligations. Les propriétaires qui viennent tout juste de démarrer une entreprise doivent déjà penser à beaucoup de choses. Une trousse d'inscription contenant les dates et les renseignements importants pourrait ainsi leur faire gagner beaucoup de temps et leur épargner du stress en ce qui concerne leurs déclarations de taxes et de revenus. Cette trousse devrait aussi contenir des renseignements sur différentes initiatives de l'ARC, comme « Mon dossier d'entreprise » ou IMPÔTNET TPS/TVH, pour les faire connaître.

Réduire le fardeau administratif des PME

Mesurer et rendre public le fardeau réglementaire des PME

En 2006, l'ARC a créé le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises pour déterminer quelles pratiques administratives de l'Agence alourdissaient le plus le fardeau des petites entreprises, trouver des solutions permettant de réduire ce fardeau et introduire une nouvelle approche systémique pour le réduire à l'échelle de l'Agence. Selon la dernière mise à jour du rapport final sur les mesures de suivi, 61 des 65 initiatives ont été réalisées. Cependant, il y a encore des améliorations à faire. En particulier, **la réduction des formalités administratives doit être renouvelée et doit commencer par l'établissement d'une évaluation permanente et continue.**

Près d'une décennie s'est écoulée depuis qu'un groupe de travail a étudié les pratiques de l'ARC. L'agence devrait envisager de renouveler ce groupe de travail et de réaliser **une nouvelle étude pour déterminer quelles sont les pratiques les plus lourdes pour les petites entreprises et trouver de nouvelles solutions permettant de réduire ce fardeau.**

Réduire le temps nécessaire pour réaliser une vérification

Le temps nécessaire pour réaliser une vérification a augmenté de façon importante depuis que la FCEI a commencé à mener ce sondage. L'ARC devrait **réduire au minimum les perturbations pour les entreprises et être consciente du fait que les propriétaires ont très peu de temps à consacrer aux tâches administratives supplémentaires.**

De plus, l'ARC devrait **donner aux petites entreprises de l'information sur ce à quoi elles peuvent s'attendre quand elles font l'objet d'une vérification, des renseignements sur leurs droits ainsi que les coordonnées du superviseur du vérificateur au cas où des problèmes surviendraient.** L'ARC devrait aussi expliquer aux petites entreprises pourquoi elles ont été sélectionnées pour une vérification. Il pourrait être intéressant de

s'inspirer du processus de vérification de la Colombie-Britannique qui fait preuve d'innovation dans ses communications avec les propriétaires d'entreprise. En plus de donner le schéma d'une vérification type, chaque vérificateur fournit à la petite entreprise une vidéo qui explique en quoi consiste une vérification, ce à quoi il faut s'attendre pendant et après une vérification, ainsi que les droits et obligations des propriétaires d'entreprise. L'ARC devrait envisager d'adopter des mesures semblables et s'assurer de conserver les aspects de cette idée qui sont déjà en place, comme les vidéos d'introduction explicatives dans la section des vérifications d'entreprise du site Web de l'ARC.

Former des vérificateurs spécialisés

Trop souvent, les vérifications sont réalisées par des vérificateurs qui ne connaissent pas l'entreprise ou le secteur dont il est question. Ce manque de connaissances peut être extrêmement frustrant pour les propriétaires d'entreprise et pour les comptables qui doivent souvent expliquer la politique et la législation fiscales aux vérificateurs. L'ARC devrait former des vérificateurs spécialisés dans certains secteurs, comme l'agriculture, et s'assurer que les vérifications sont menées par des vérificateurs qui comprennent les exigences et la réglementation propres à ces secteurs. Cela permettrait de réduire de façon importante le nombre d'erreurs, d'accélérer la vérification et de s'assurer que les entreprises vérifiées ne subissent pas du stress ou des retards inutiles.

Répondre plus rapidement aux questions des petites entreprises

Les questions sur les impôts sont souvent complexes et l'information disponible en ligne ou par téléphone peut parfois être insuffisante pour répondre à certaines d'entre elles. C'est pourquoi les propriétaires d'entreprise doivent souvent envoyer leurs questions de façon formelle par la poste (ou par courriel à l'aide de l'outil « Mon dossier d'entreprise ») à l'ARC. Cependant, les réponses n'arrivent souvent pas à temps pour les propriétaires qui doivent s'en passer pour produire leur déclaration de taxes ou de revenus. Les conséquences de cette façon de faire peuvent être graves. L'ARC

devrait confirmer la réception des questions et garantir une réponse dans un laps de temps raisonnable. Pour les questions envoyées par l'outil « Mon dossier d'entreprise », l'ARC devrait garantir un temps de réponse de 5 à 10 jours ouvrables et devrait viser à réduire progressivement ce délai. Si les réponses ne sont pas données à temps pour respecter les échéances de production, les propriétaires ne devraient pas être punis pour les erreurs qu'ils font, ou l'échéance devrait être repoussée jusqu'à ce qu'ils reçoivent une réponse.

Méthodologie

Ce bulletin d'évaluation repose sur les résultats d'un sondage réalisé sur l'Agence du revenu du Canada du 28 février au 29 avril 2014. Le sondage a été réalisé en ligne et par la poste. Le nombre de propriétaires de PME qui ont répondu s'élève à 11 574. Les résultats sont statistiquement exacts à plus ou moins 1,3 %, 19 fois sur 20. Le nombre de préparateurs de déclarations participants s'élève à 426. Les résultats sont statistiquement exacts à plus ou moins 1,3 %, 19 fois sur 20.