

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

La performance de l'ARC du point de vue des PME

*Isaac Turner, stagiaire en politiques publiques et en entrepreneuriat
Michelle Auger, coordinatrice des affaires nationales*

Ce rapport est le sixième d'une série portant sur les relations entre l'Agence du revenu du Canada (ARC) et les petites et moyennes entreprises (PME). Dans l'ensemble, la majorité des propriétaires de PME et des préparateurs de déclarations de taxes et de revenus (« préparateurs de déclarations » ou « préparateurs ») sondés pour ce rapport ont attribué un C (acceptable) à l'ARC, comme lors de la dernière évaluation, ce qui indique qu'ils sont relativement satisfaits des services de l'ARC, mais qu'il y a encore du travail à faire.

Introduction

Les PME jouent un rôle très important dans l'économie canadienne. En 2015, elles représentaient 99,7 % des entreprises et employaient 90,3 % de la main-d'œuvre du secteur privé (10,5 millions de personnes)¹. Pour exploiter leur entreprise, les propriétaires de PME doivent se plier, d'une journée et d'une année à l'autre, à de nombreux impératifs propres à leur entreprise ou à eux-mêmes.

En 2017, 78 % de nos membres considéraient leur fardeau fiscal (taxes et impôts) comme l'un des principaux problèmes dans leur entreprise, suivi de la dette et du déficit du gouvernement (66 %), puis de la

réglementation gouvernementale et des formalités administratives (62 %)².

L'ARC est l'agence gouvernementale responsable de l'administration des lois fiscales du gouvernement du Canada et de la plupart des provinces et territoires du pays. Elle gère aussi divers programmes d'avantages et d'incitatifs sociaux et économiques par l'intermédiaire du régime fiscal fédéral. Dans le cadre de ses activités, l'ARC a souvent affaire aux PME. C'est pourquoi la FCEI s'est engagée à collaborer avec l'ARC en vue d'améliorer les services offerts aux PME et, ainsi, de favoriser la conformité fiscale et de faciliter les affaires au Canada.

1. Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Principales statistiques relatives aux petites entreprises, juin 2016.

2. FCEI, sondage Les opinions de nos membres n° 80, janvier-juin 2017.

« J'imagine que pour la plupart des propriétaires de PME, pouvoir mener ses affaires à bien au quotidien, c'est déjà une source de stress. L'entraide est essentielle, surtout durant les périodes difficiles (la force du nombre) – et tous les partenaires sont essentiels, l'ARC comme les PME! »

Propriétaire d'un commerce de détail,
Terre-Neuve-et-Labrador

Méthode

Ce rapport est le sixième que la FCEI publie sur les services que l'ARC offre aux PME. Les sondages précédents ont été effectués en 2001, en 2004, en 2008, en 2011 et en 2014. Conformément à la méthode utilisée pour les rapports précédents, l'information a été recueillie dans le cadre de deux sondages menés auprès des membres de la FCEI entre le 4 mai et le 2 juin 2017. Le premier a été envoyé aux propriétaires de PME, et le second, aux préparateurs de déclarations.

Le sondage des propriétaires de PME a généré 8 324 réponses. Les résultats sont exacts à plus ou moins 1,1 point de pourcentage, 19 fois sur 20. Le sondage des préparateurs de déclarations a suscité 334 réponses. Les résultats sont exacts à plus ou moins 5,4 points de pourcentage, 19 fois sur 20.

Note globale de l'ARC : « C »

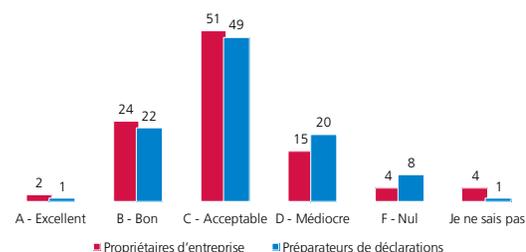
Tout juste plus de la moitié des propriétaires d'entreprise (51 %) ont accordé un « C » à l'ARC, la plupart affirmant que les services de l'Agence étaient « acceptables » dans l'ensemble. Les autres réponses sont partagées. Les propriétaires de PME ont donné un « A » à l'ARC dans une proportion de 2 % et un « B » dans une proportion de 24 %, tandis que 15 % lui ont attribué un « D » et 4 %, un « F », alors que le reste a indiqué ne pas avoir d'avis (Figure 1).

De même, un préparateur de déclarations sur deux (49 %) a donné un « C » à l'ARC et, encore une fois, le reste des résultats oscille entre positif et négatif. Du côté positif, 1 % des préparateurs ont attribué un « A » à l'ARC et 22 %, un « B ». De l'autre côté, ils sont 20 % à avoir donné un « D » à l'ensemble des services de l'ARC et 8 %, un « F », alors que le reste a indiqué ne pas avoir d'avis (Figure 1).

Comme ce fut le cas pour les rapports précédents, l'écart entre les PME et les préparateurs de déclarations s'explique par le fait que ces derniers soient légèrement plus critiques à l'égard des services de l'ARC. C'est parmi ceux qui ont attribué un « D » à l'ensemble des services de l'ARC que l'on trouve l'écart le plus marqué entre les propriétaires de PME (15 %) et les préparateurs de déclarations (20 %) (Figure 1).

Figure 1

Quelle note générale accorderiez-vous à l'ARC pour le service qu'elle fournit aux petites entreprises? (% des réponses)



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarques : Les répondants devaient sélectionner une seule réponse. Le total peut ne pas être égal à 100, car les chiffres ont été arrondis.

En ce qui a trait à l'évolution des services au cours des trois dernières années, les résultats sont similaires à ceux du sondage de 2014 fait auprès des propriétaires de PME. Un entrepreneur sur dix affirme que le service s'est amélioré et environ un sur cinq pense le contraire (Figure 2).

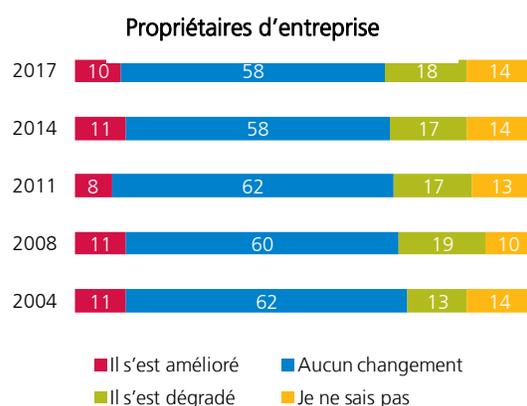
« J'ai eu affaire autant à des agents sachant faire preuve de réalisme, de courtoisie et de compétence qu'à des agents impolis et intraitables. »

Entreprise du secteur automobile, Alberta

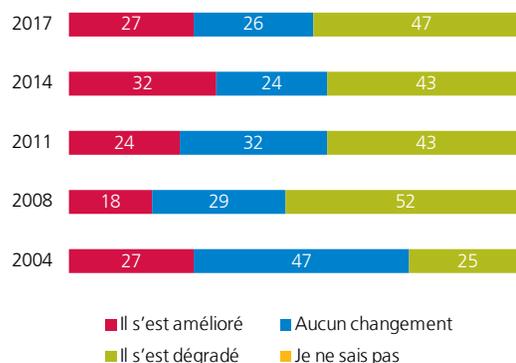
Contrairement aux propriétaires d'entreprise, les préparateurs de déclarations sont sensiblement moins satisfaits des services de l'ARC, la proportion des préparateurs qui affirme que les services se sont « améliorés » ayant reculé de cinq points de pourcentage (27 %) et celle des préparateurs convaincus du contraire ayant gagné quatre points de pourcentage, s'établissant à 47 % (Figure 2). Il s'agit de la plus forte proportion de préparateurs de déclarations à avoir indiqué que la qualité des services de l'ARC s'est dégradée au cours des trois dernières années (Figure 2). Comme le maintien d'une telle tendance ne manquerait pas d'inquiéter, l'ARC devrait réexaminer son approche dans ses projets axés sur les PME.

Figures 2a et 2b

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



Préparateurs de déclarations



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une seule réponse.

Relations PME-ARC

Étant donné le rapport étroit qu'il y a entre les propriétaires de PME et l'ARC, il est important 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 d'entre eux.

Les réponses des propriétaires de PME sont partagées. Du côté positif, 64 % des répondants sentent que l'ARC les traite avec respect (Figure 3). Ce résultat est le même que dans le sondage de 2014, mais s'inscrit dans le contexte d'une hausse généralisée de 12 points de pourcentage depuis le sondage de 2011³.

Cela dit, 58 % des propriétaires de PME sondés disent se sentir intimidés par l'ARC et 54 % ont l'impression qu'elle les traite comme s'ils avaient commis une faute. Tout aussi préoccupant, seulement 23 % des répondants sentent que l'ARC assume la responsabilité de ses erreurs, et 25 % pensent qu'elle s'efforce de tenir compte davantage des besoins des PME. On ne peut donc que constater, malgré certaines améliorations ces dernières années

3. FCEI, Évaluation de l'ARC, janvier 2012.

(p. ex. le fait que les propriétaires d'entreprise se sentent davantage respectés), qu'il reste encore beaucoup à faire sur le plan des relations.

« Pour beaucoup de gens, l'ARC est un peu comme le Bonhomme Sept Heures : communiquer avec un agent les rend nerveux même si la plupart d'entre eux, comme nous, ne cherchent qu'à agir correctement. »

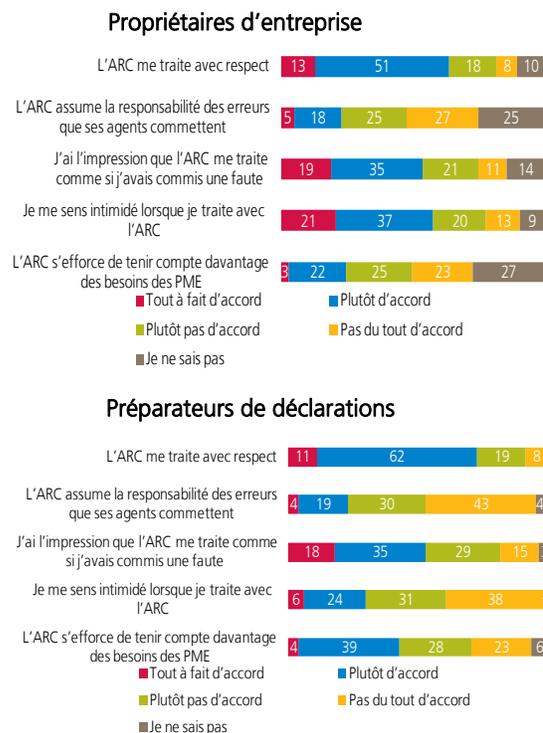
Entreprise technologique, Colombie-Britannique

Parmi les préparateurs de déclarations, 73 % sont tout à fait d'accord ou plutôt d'accord avec l'énoncé « L'ARC me traite avec respect » (Figure 3), ce qui représente une hausse de 4 % par rapport au dernier sondage. Par contre, il est malheureux de constater que plus de la moitié (53 %) disent avoir l'impression que l'ARC les traite comme s'ils avaient commis une faute et, moins de la moitié (43 %), qu'elle s'efforce de tenir compte davantage des besoins des PME (Figure 3).

De plus, 30 % des préparateurs sondés disent qu'ils se sentent intimidés lorsqu'ils traitent avec l'ARC, et seulement 23 % croient qu'elle assume la responsabilité de ses erreurs (Figure 3). Ces résultats sont particulièrement inquiétants parce qu'ils signifient que même ceux qu'on voit comme les spécialistes du régime fiscal se sentent intimidés ou ont l'impression d'avoir commis une faute lorsqu'ils traitent avec l'ARC.

Figures 3a et 3b

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



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

Qualité du service

L'ARC s'est engagée publiquement à appliquer certaines normes de service, ce qu'elle vise à atteindre dans des conditions normales. Par exemple, en 2017-2018, elle s'est fixé comme objectif de répondre, 80 % du temps, aux appels dans les deux minutes, et de répondre aux demandes de renseignements transmises au moyen de *Mon dossier d'entreprise* dans les deux semaines, 95 % du temps⁴.

4. Agence du revenu du Canada, Normes de service 2017-2018. [En ligne]. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/normes-service-a-arc/normes-service-2017-2018.html>

Dans quelle mesure ces normes de service concordent-elles avec les attentes des propriétaires de PME et des préparateurs de déclarations, et suffisent-elles à assurer la satisfaction de cette clientèle? Pour voir clairement comment l'ARC peut améliorer la qualité de ses services aux PME et aux préparateurs, nous devons d'abord prendre en compte les éléments considérés comme les plus importants.

Pour ce faire, le sondage contenait un grand nombre de questions sur les échanges dans trois grands domaines du service à la clientèle : les **agents**, les **connaissances et renseignements**, ainsi que la **clarté et l'efficacité**.

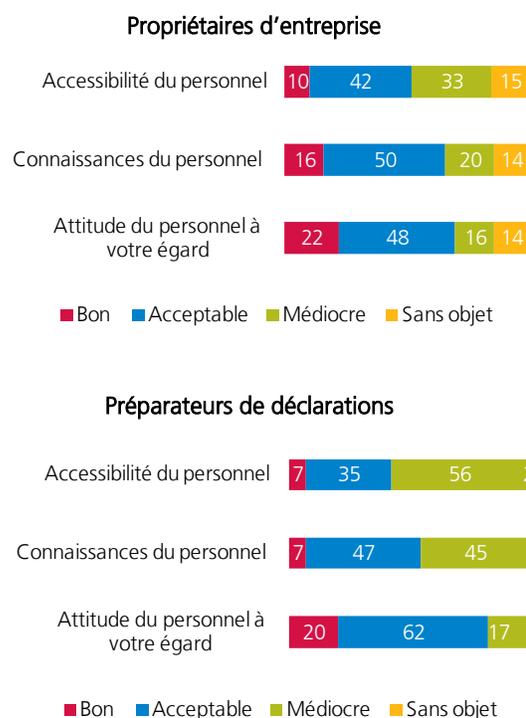
a) Agents

Les propriétaires d'entreprise et les préparateurs de déclarations ont presque inévitablement affaire aux agents de l'ARC. Même si leurs échanges peuvent être brefs, surtout si on tient compte de la place grandissante qu'occupent les services électroniques, ils peuvent laisser une impression profonde et durable, ce qui en fait un élément non négligeable de tout modèle de service à la clientèle. Pour évaluer ces échanges, les répondants devaient noter l'accessibilité, les connaissances et l'attitude des agents de l'ARC en sélectionnant un critère de qualité (« bon », « acceptable » ou « médiocre »).

Concernant l'accessibilité, 10 % des propriétaires d'entreprise affirment qu'elle est bonne, 42 %, acceptable et 33 %, médiocre. Ces résultats sont similaires à ceux du rapport précédent. Les préparateurs de déclarations ont un avis bien différent : seulement 7 % d'entre eux estiment que l'accessibilité des agents de l'ARC est bonne, 35 %, acceptable et 56 %, médiocre. Par rapport aux résultats du sondage de 2014, le nombre de préparateurs indiquant que l'accessibilité des agents est médiocre a augmenté de dix points de pourcentage - un écart à souligner (Figure 4).

Figures 4a et 4b

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



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

En ce qui concerne les connaissances des agents, 16 % des propriétaires de PME ont indiqué qu'elles sont bonnes, 50 %, acceptables et 20 %, médiocres.

À l'inverse, 7 % des préparateurs soutiennent que les connaissances des agents sont bonnes, 47 %, acceptables et 45 %, médiocres (Figure 4). Ces résultats sont dans l'ensemble conformes à ceux relevés dans le sondage précédent.

Enfin, à la question sur l'attitude des agents, 22 % des propriétaires de PME ont indiqué qu'elle est bonne, 48 %, acceptable et 16 %, médiocre. Les réponses des préparateurs de déclarations vont généralement dans le même sens : 20 % affirment que l'attitude des agents de l'ARC à leur égard est bonne, 62 %, acceptable et 17 %, médiocre (Figure 4). Mis à

part une légère baisse du nombre de préparateurs disant que l'attitude des agents à leur égard est médiocre, les résultats demeurent stables.

Pour approfondir cette information, les répondants devaient indiquer s'ils avaient vécu certaines situations au cours des trois dernières années dans leurs échanges téléphoniques avec l'ARC. Les résultats des propriétaires de PME n'ont pas vraiment dévié de ceux du sondage de 2014.

Du côté positif, seulement un propriétaire sur dix signale avoir perdu la communication en cours de conversation (Figure 5). Par contre, 41 % affirment avoir été mis en attente pendant trop longtemps et 40 %, avoir dû appeler plusieurs fois avant de parler à un agent (Figure 5). Ces résultats font état d'une baisse depuis le sondage de 2011 (49 % par rapport à 47 %), mais ils ont peu varié par rapport au sondage de 2014, ce qui indique un ralentissement des progrès⁵.

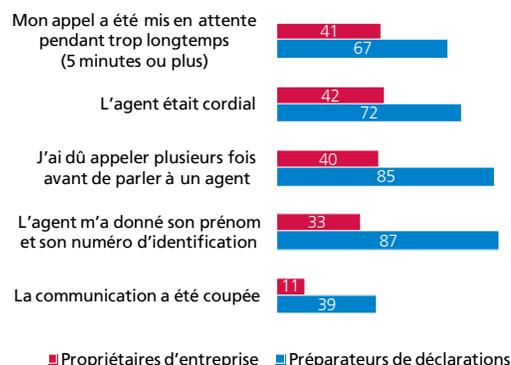
Enfin, le pourcentage des propriétaires de PME qui disent que l'agent a donné son prénom et son numéro d'identification est le même que dans le sondage de 2014. En fait, seulement 33 % des propriétaires d'entreprise déclarent avoir reçu un numéro d'identification, ce qui est préoccupant étant donné qu'ils sont moins susceptibles de connaître leurs droits que les préparateurs de déclarations qui traitent plus régulièrement avec l'ARC. Par conséquent, l'ARC devrait continuer à s'assurer que ses agents fournissent cette information aux appelants (Figure 5).

Les réponses des préparateurs sont sensiblement différentes de celles des propriétaires d'entreprise. Bonne nouvelle : la proportion des agents qui leur ont fourni leur prénom et leur numéro d'identification est passée de 83 % en 2014 à 87 % cette année. Cela dit, 72 % des préparateurs trouvent que l'agent à qui ils ont eu affaire était cordial, soit une légère baisse par rapport à 2014 (78 %), bien qu'il représente toujours près de trois préparateurs de déclarations sur quatre. Enfin, on observe une perte de six points de pourcentage pour les préparateurs qui ont perdu la communication en cours de

conversation (45 % en 2014 contre 39 % en 2017). C'est encore trop, même si cela constitue une amélioration.

Figure 5

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 : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner toutes les réponses pertinentes.

À l'opposé, 85 % des préparateurs de déclarations ont dû appeler plusieurs fois avant de pouvoir parler à un agent, la proportion étant de 80 % en 2014, et 67 % disent avoir attendu pendant trop longtemps (Figure 5). C'est donc sur ces deux aspects que l'ARC devra concentrer ses efforts, notamment en adoptant des mesures qui réduiront la confusion au lieu de l'accroître (p. ex. s'assurer que ses règles et ses décisions sont rédigées dans un langage simple, que ce soit en ligne ou autrement).

b) Connaissances et renseignements

Pour que les propriétaires d'entreprise aient confiance en l'ARC, elle doit absolument leur fournir des renseignements clairs et précis. Autrement, ils gaspillent du temps et de l'argent qu'ils auraient pu consacrer à autre chose, ce qui fait monter la frustration rapidement.

Pour mesurer la qualité des renseignements fournis par l'ARC, la FCEI a demandé aux répondants d'indiquer s'ils avaient vécu l'une

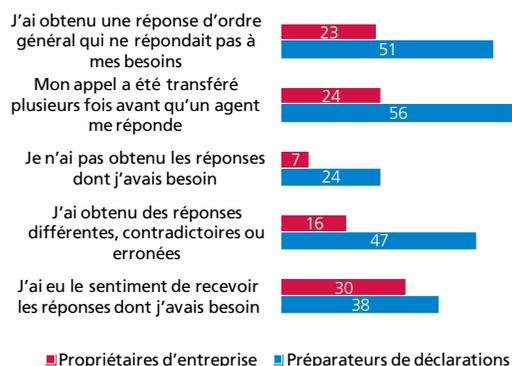
5. FCEI, Évaluation de l'ARC, janvier 2012.

de cinq situations au cours des trois dernières années.

Les résultats de cette partie du sondage font clairement état d'une amélioration de certains aspects par rapport à 2014 (Figure 6).

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 : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner toutes les réponses pertinentes.

Une proportion de 23 % des propriétaires de PME et 51 % des préparateurs de déclarations considèrent qu'ils n'ont reçu que des réponses générales ne correspondant pas à leurs besoins, ce qui témoigne d'une baisse de 6 % et 7 %, respectivement. Même si ces résultats demeurent préoccupants, ils montrent néanmoins que des changements ont été apportés.

À part cela, il y a eu peu de changements. Par exemple, la proportion de répondants qui disent avoir reçu des réponses différentes, contradictoires ou erronées à leurs questions est de 16 % pour les propriétaires d'entreprise et de 47 % pour les préparateurs de déclarations, ce qui est similaire aux résultats du sondage de 2014.

De même, 7 % des propriétaires de PME et 24 % des préparateurs de déclarations n'ont pas obtenu les réponses dont ils avaient besoin, et 24 % des propriétaires d'entreprise et 56 % des préparateurs affirment avoir été transférés

plusieurs fois avant d'obtenir une réponse (Figure 6). Encore une fois, ces résultats sont similaires à ceux de 2014. L'ARC peut certainement faire mieux à ces niveaux et devrait continuer de s'efforcer d'offrir aux propriétaires de PME des services de meilleure qualité.

« Les agents qui répondent aux appels devraient avoir les connaissances requises pour répondre aux questions du premier coup. Ce n'est pas normal qu'il faille trois appels et trois réponses différentes avant d'avoir la bonne. »

Entreprise de services financiers, Saskatchewan

Enfin, à la question de savoir si les réponses fournies aux propriétaires d'entreprise et aux préparateurs étaient celles qu'il leur fallait, les résultats se distinguent de ceux des années précédentes. Le nombre de chefs d'entreprise qui ont le sentiment d'avoir reçu les réponses dont ils avaient besoin a augmenté de 24 % à 30 %. Chez les préparateurs de déclarations, c'est exactement l'inverse qui s'est produit, la proportion passant de 44 % à 38 % (Figure 6). Malheureusement, ces changements ont très peu d'influence, car la majorité des répondants estiment ne pas pouvoir se fier aux réponses qu'ils reçoivent.

c) Clarté et efficacité

La dernière norme de service mesurée avait trait à la clarté et à l'efficacité des renseignements fournis. L'évaluation est similaire à celle appliquée au niveau de connaissances et à la qualité des renseignements, sauf que dans ce cas-ci, l'accent est mis davantage sur les échanges écrits plutôt que les conversations téléphoniques. Les résultats dans cette section sont essentiellement les mêmes que dans le dernier rapport.

Dans ce domaine, les meilleurs résultats (présentés plus loin) concernent la rapidité des remboursements, même si l'Agence peut faire

beaucoup mieux. En effet, 19 % des propriétaires de PME estiment que cet aspect est bon et 47 %, acceptable. L'opinion des préparateurs est encore plus positive, 38 % estimant qu'il est bon et 49 %, acceptable (Figure 7).

En ce qui a trait aux autres catégories, la majorité des propriétaires de PME et des préparateurs de déclarations trouvent que la convivialité du site Web de l'ARC, la lisibilité et la simplicité des renseignements, et la disponibilité des renseignements sur le site sont bonnes ou acceptables malgré des lacunes manifestes, comme en témoigne la grande proportion de répondants qui jugent ces aspects médiocres.

Seulement 10 % des propriétaires d'entreprise ont indiqué que la convivialité du site Web de l'ARC est bonne. Ils sont 7 % à penser la même chose de la lisibilité et de la simplicité des renseignements, et 11 % concernant la disponibilité des renseignements (Figure 7). Les résultats chez les préparateurs sont meilleurs, probablement parce qu'ils utilisent le site de l'ARC plus fréquemment et, donc, le connaissent mieux.

Ils sont 28 % à avoir sélectionné le critère « bon » pour la convivialité, 13 %, pour la lisibilité et la simplicité des renseignements, et 25 %, pour la disponibilité des renseignements. Ces résultats ne montrent aucun changement par rapport au sondage précédent, ce qui devrait être un signe d'alerte pour l'ARC, d'autant qu'elle s'est engagée à adopter des mesures pour améliorer les services offerts aux PME.

« Je n'arrive pas toujours à trouver ce qu'il me faut sur le site de l'ARC. Je finis toujours par m'exaspérer à force de tourner en rond. Le site n'est pas toujours adapté à M. Tout-le-Monde. »

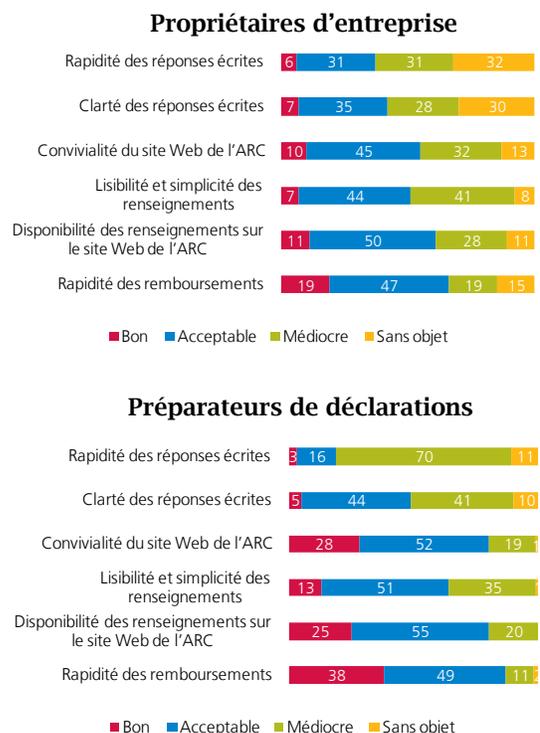
Entreprise du secteur de l'automobile, Manitoba

Ce sont la rapidité et la clarté des réponses écrites qui ont reçu les notes les plus faibles.

Pour ce qui est de la rapidité, 6 % des propriétaires de PME estiment qu'elle est bonne, 31 %, acceptable et 31 %, médiocre. Concernant la clarté, 7 % la trouvent bonne, 35 %, acceptable et 28 %, médiocre (Figure 7).

Figures 7a et 7b

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



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

Une faible proportion (3 %) de préparateurs de déclarations trouve que la rapidité des réponses est bonne, tandis qu'ils sont 16 % à la juger acceptable et, fait remarquable, 70 % à la trouver médiocre. L'ARC n'a pas fait beaucoup mieux en ce qui a trait à la clarté : 5 % des répondants la considèrent bonne, 44 %, acceptable et 41 %, médiocre (Figure 7).

Le niveau de satisfaction dans chacune des catégories est représentatif du type d'échange auquel chaque groupe de répondants peut le plus s'attendre. Les propriétaires d'entreprise

privilégient la disponibilité des renseignements sur le site de l'ARC et le fait qu'ils soient faciles à comprendre pour tous et non seulement pour les spécialistes, tandis que les préparateurs privilégient la rapidité et la clarté des réponses.

Pour la suite, les efforts qui visent à inciter les propriétaires de PME à se renseigner en ligne sont les bienvenus, mais ils doivent être accompagnés de mesures améliorant la convivialité du site Web de l'ARC ainsi que la lisibilité, la simplicité et la disponibilité des renseignements qui s'y trouvent.

Vérifications

L'ARC effectue des vérifications pour s'assurer que les PME respectent le régime fiscal canadien et pour renforcer la confiance du public dans l'équité du système. La FCEI ne s'oppose pas à ces objectifs, mais elle se doit de rappeler qu'un manque de courtoisie et de rapidité dans l'exécution des vérifications peut nuire à la relation entre les PME et l'ARC.

Il n'est pas rare d'entendre les membres FCEI dire que les vérifications sont arbitraires et que, quand ils ont affaire à l'ARC, ils ont l'impression d'être « coupables jusqu'à preuve du contraire ». Il en est ainsi depuis la toute première évaluation de l'ARC. Celle-ci devrait en prendre bonne note, car elle a bien du travail à faire de ce côté-là. Cela dit, il nous faut tout de même souligner les engagements de l'ARC en vue d'améliorer les vérifications, notamment le fait de mener des sondages post-vérification auprès des chefs de PME.

a) Communication avec les PME

Pour les trois dernières années, 44 % des propriétaires de PME ont indiqué que l'ARC a communiqué avec eux par téléphone, 58 %, qu'elle l'a fait par la poste et 14 %, que la communication s'est faite en personne (Figure 8). Ces résultats montrent que le nombre de communications par téléphone (14 %) et par la poste (29 %) avec les propriétaires d'entreprise a beaucoup augmenté par rapport au sondage de 2014. En revanche, les communications en personne sont demeurées au même niveau.

Figure 8

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



Source : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse par ligne.

Qu'est-ce qui explique un tel bond dans le nombre de communications? Ce ne sont pas les facteurs qui manquent, à tel point qu'il serait difficile de tous les nommer. Cela dit, il est clair que chaque fois qu'un propriétaire d'entreprise reçoit une communication de l'ARC, il passe du temps à répondre aux questions qui lui sont posées et à accomplir les tâches qui lui sont demandées plutôt qu'à s'occuper de son entreprise. Il s'agit là d'un très lourd fardeau pour les propriétaires de PME, et ce, encore plus lorsque la communication vise une vérification.

b) Temps consacré à la conformité

Depuis le sondage de 2001, le nombre de jours que les PME ayant été vérifiées par l'ARC ont passés à se conformer à ses vérifications a augmenté lentement, atteignant 11,5 jours en 2017 (Figure 9).

Aux fins du présent rapport, le terme « conformité » se rapporte, pour les propriétaires d'entreprise, à tout ce qu'ils doivent faire pour répondre aux exigences du vérificateur.

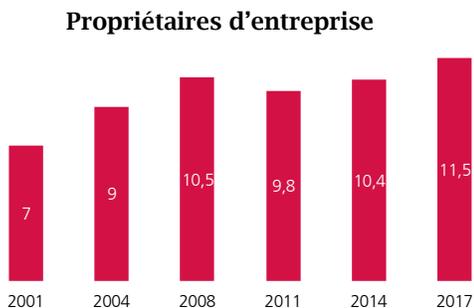
« L'habitude qu'a l'ARC d'envoyer des lettres types nous fait gaspiller énormément de temps et d'argent. Elle exige tous les documents, factures, livres-journaux, relevés et déclarations des trois dernières années, quel que soit le type de vérification, puis le vérificateur s'excuse infiniment pour tout ce gaspillage! »

Entreprise de fournitures de construction, Ontario

Tout comme c'était le cas pour la hausse du nombre d'entreprises avec lesquelles l'ARC a communiqué ces trois dernières années, l'augmentation du nombre de jours consacrés en 2017 à la conformité aux vérifications de l'ARC (passé à 11,5) soulève des préoccupations et devrait ainsi faire l'objet d'une attention particulière étant donné qu'on note une hausse constante, bien que lente.

Figure 9

Nombre moyen de jours que les PME ont passés à se conformer à une vérification de l'ARC durant les trois dernières années



Source : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 341. Les résultats sont exacts à plus ou moins 5,3 points de pourcentage.

Remarques : Il s'agit des répondants qui ont subi une vérification de l'ARC. Ils devaient indiquer le nombre total de jours.

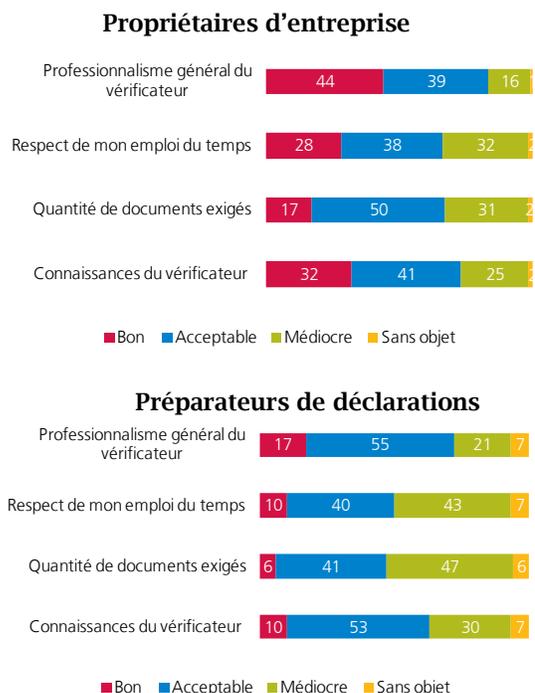
c) Qualité des vérifications

Nous avons aussi demandé aux propriétaires d'entreprise qui ont subi une vérification de l'ARC et aux préparateurs d'évaluer leur expérience des vérifications (Figure 10). Nous constatons des améliorations du point de vue des PME, mais des lacunes majeures subsistent. En ce qui a trait au professionnalisme général du vérificateur, 44 % des propriétaires de PME le jugent bon. Même si cette proportion demeure inférieure à 50 %, on note une progression par rapport à 2014 (35 %).

Malheureusement, la situation est inversée chez les préparateurs de déclarations : le pourcentage des préparateurs qui ont sélectionné « bon » est passé de 22 % à 17 %.

Figures 10a et 10b

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



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 858, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarques : Il s'agit des répondants qui ont subi une vérification de l'ARC. Ils devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

En ce qui a trait aux connaissances du vérificateur, 32 % des propriétaires de PME estiment qu'elles sont bonnes, soit une baisse de dix points de pourcentage par rapport au sondage de 2014. De même, le pourcentage des préparateurs qui estiment que les connaissances du vérificateur sont bonnes a chuté de six points de pourcentage, s'établissant à 10 %.

Du côté du respect de l'emploi du temps, les résultats des propriétaires d'entreprise restent à peu près inchangés, 32 % trouvant le vérificateur médiocre à cet égard. Cela dit, certaines variations découlant de la taille des entreprises méritent d'être soulignées. Parmi les PME comptant quatre employés et moins, 37 % pensent que le respect de l'emploi du temps est médiocre, ce qui est logique compte tenu des ressources limitées dont disposent ces entreprises. Contrairement à ce qu'on a observé chez les propriétaires de PME, la proportion des préparateurs de déclarations qui ont noté le respect de l'emploi du temps comme étant médiocre a fortement augmenté, soit de 5 points de pourcentage depuis le rapport de 2014, ce qui la porte à 43 % cette année.

d) Quantité de documents exigés

Cette année, nous avons ajouté une nouvelle catégorie dans le sondage pour permettre aux chefs d'entreprises et aux préparateurs de déclarations de se faire entendre sur la quantité de documents exigés lors d'une vérification de l'ARC. Pour 17 % des propriétaires d'entreprise, elle est bonne, et acceptable pour 50 % d'entre eux. Les préparateurs sont 6 % à la considérer comme bonne, 41 % acceptable, et 47 % médiocre (Figure 10). Tous ces résultats mettent en lumière le fait qu'il est important que l'ARC continue d'améliorer son processus de vérification.

Initiatives

Depuis le premier sondage en 2001, l'ARC a mis en œuvre diverses initiatives pour améliorer les services qu'elle offre aux PME. La FCEI a appuyé nombre de ces initiatives, dont beaucoup ont été présentées dans le rapport *Mieux vous servir*, publié par l'ARC en juin 2017.

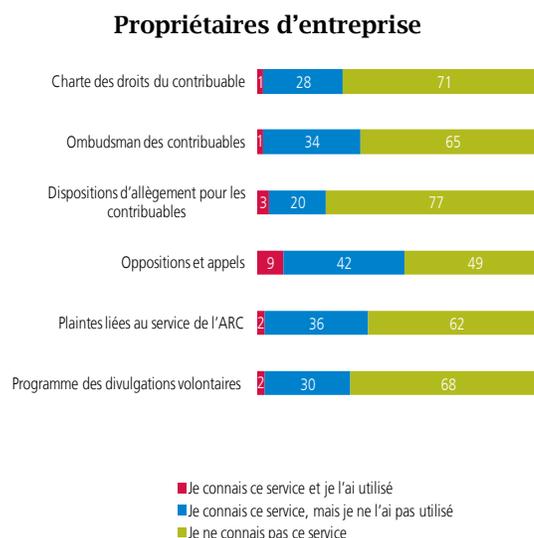
a) Connaissance et soutien des initiatives de l'ARC

Malheureusement, ces initiatives ne servent qu'à ceux qui savent qu'elles existent, et bien que beaucoup les soutiennent, peu les connaissent. *Oppositions et appels* est le programme le plus connu des propriétaires d'entreprise, un peu moins de la moitié (49 %) indiquant ne pas le connaître. De plus, 62 % disent qu'ils ne savent pas qu'ils peuvent déposer une plainte liée au service, 65 % qu'ils ne connaissent pas l'*Ombudsman des contribuables*, et 68 % qu'ils ignorent l'existence du *Programme des divulgations volontaires* (Figure 11).

Pire encore, 71 % avouent ne pas connaître la *Charte des droits du contribuable* et 77 %, les *Dispositions d'allègement pour les contribuables*. Ces résultats indiquent que l'ARC doit encore faire mieux dans ses communications avec les propriétaires de PME (Figure 11).

Figure 11

L'ARC dispose de plusieurs outils pour assurer l'équité envers les contribuables. Connaissez-vous les services suivants? (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

Malgré le fait que peu de propriétaires d'entreprise soient au courant des initiatives

de l'ARC, ils sont généralement nombreux à les soutenir. Par exemple, 79 % d'entre eux ne savent pas qu'ils peuvent obtenir des renseignements par écrit par l'intermédiaire du service *Mon dossier d'entreprise*, mais ils sont 82 % à affirmer qu'ils soutiennent cette initiative (Figure 12).

De même, l'initiative des agents de liaison et l'application mobile *Rappels d'impôts d'entreprises* sont inconnus de 92 % et 91 % des propriétaires de PME, respectivement, mais 93 %, dans le premier cas, et 87 %, dans l'autre, disent soutenir ces initiatives (Figure 12).

Il est important de souligner ces constats, car ils mettent en évidence l'un des principaux défis que doit relever l'ARC : faire connaître ses programmes aux propriétaires d'entreprise.

« L'ARC doit mieux promouvoir ses nouveaux services et initiatives auprès des entreprises. Il y en avait beaucoup dans ce sondage que je ne connaissais pas. »

Société de médias,
Ontario

Comparativement aux propriétaires de PME, les préparateurs de déclarations sont, dans certains cas, beaucoup plus susceptibles de connaître les initiatives de l'ARC. Par exemple, 96 % d'entre eux savent que les agents de l'ARC doivent désormais donner leur numéro d'employé et 92 %, qu'on peut accéder à son courrier en ligne grâce à *Mon dossier d'entreprise*. De plus, 73 % savent que les seuils de retenue à la source ont été abaissés, et 67 % sont au courant de la proposition visant le *Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus* (Figure 12).

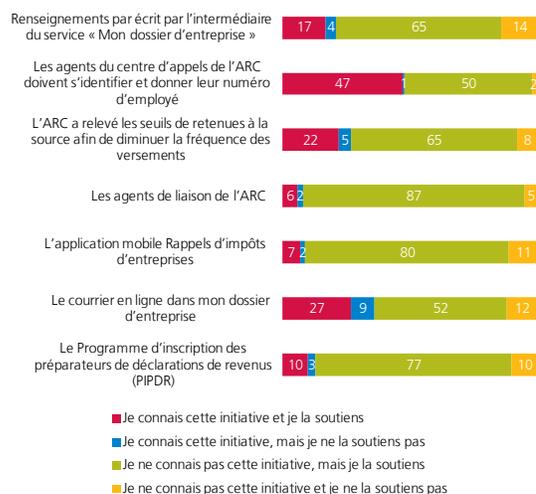
Dans le cas des autres initiatives, les préparateurs sont, encore une fois, plus au courant que les propriétaires d'entreprise, mais ils sont toujours moins de 50 % à les connaître : 46 % savent qu'on peut obtenir des renseignements écrits par l'intermédiaire du service *Mon dossier d'entreprise*, 44 % sont informés de l'initiative des agents de liaison et 43 % connaissent le nouveau projet pilote de la

ligne de soutien téléphonique réservée aux préparateurs de déclarations de revenus (Figure 12).

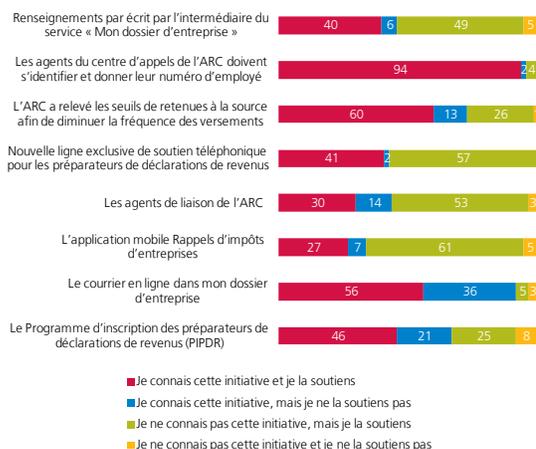
Figures 12a et 12b

L'ARC a mis en place plusieurs initiatives. Pour chacune des affirmations suivantes, veuillez indiquer si vous connaissez ces initiatives ou non et si vous les soutenez ou non. (% des réponses)

Propriétaires d'entreprise



Préparateurs de déclarations



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

C'est l'application mobile *Rappels d'impôts d'entreprises* qui est l'initiative la moins connue des préparateurs de déclarations :

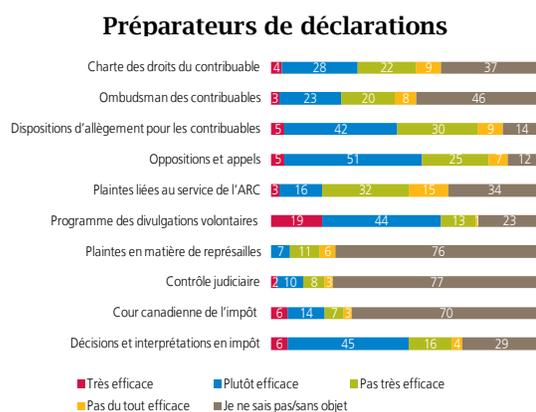
seulement 34 % d'entre eux savent qu'ils peuvent s'en servir pour avoir des rappels (Figure 12).

En général, plus de la moitié des préparateurs soutiennent les initiatives indiquées à la Figure 12. Le courrier en ligne dans *Mon dossier d'entreprise* et la proposition visant le *Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus* sont les deux initiatives où le soutien est le plus faible : 39 % et 29 %, respectivement (Figure 12).

Nous avons aussi demandé aux préparateurs d'évaluer l'efficacité des outils qui visent à assurer l'équité envers les contribuables, ce qui a donné des résultats intéressants. Le *Programme des divulgations volontaires*, qui est en cours de révision, est considéré comme très efficace par 19 % des répondants et comme plutôt efficace par 44 % (Figure 13).

Figure 13

Il existe plusieurs outils pour traiter de la question de l'équité envers les contribuables. Comment évaluez-vous l'efficacité de chacun des programmes suivants mis en place dans cette optique d'équité? (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

Par conséquent, le gouvernement devrait veiller à ce que le processus de révision ne remette pas en cause l'efficacité de ce programme. Ensuite vient le programme *Oppositions et appels*, considéré comme très efficace par 5 % des répondants et comme plutôt efficace par 51 % d'entre eux (Figure 13).

« Les divulgations volontaires devraient être facilitées, et non le contraire. »

Cabinet comptable,
Colombie-Britannique

b) Outils électroniques

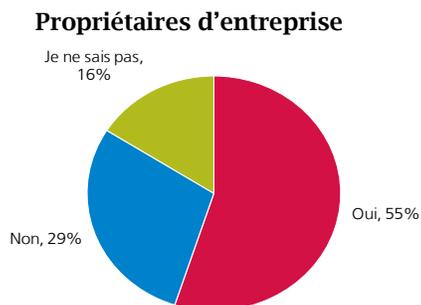
Depuis quelques années, l'ARC rend de plus en plus de services accessibles en ligne. La FCEI appuie ces efforts parce qu'ils permettent de réduire les coûts liés au régime fiscal et, avec le temps, d'accroître la transparence et la responsabilité au sein de l'appareil fiscal.

Utilisation de *Mon dossier d'entreprise*

L'un des principaux services en ligne offerts par l'ARC est *Mon dossier d'entreprise* qui permet aux propriétaires de PME de communiquer avec l'ARC par voie électronique au sujet de divers aspects liés à l'entreprise, notamment la TPS/TVH, les retenues à la source, les impôts sur le revenu de l'entreprise, les taxes d'accise, etc. Grâce à cette plateforme, les propriétaires d'entreprise peuvent accéder facilement à un point de service unique qui peut satisfaire un grand nombre de leurs besoins fiscaux et réduire le temps et les ressources nécessaires à la production d'une déclaration de revenus, ainsi que le fardeau global des PME.

Figure 14

Utilisez-vous les services en ligne de *Mon dossier d'entreprise* de l'ARC? (% des réponses)



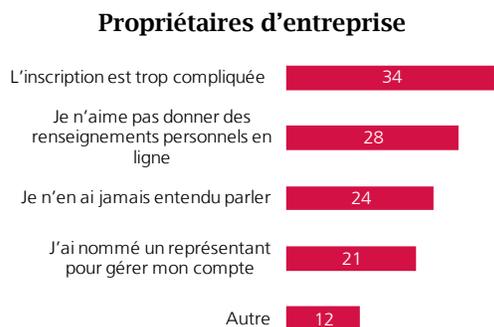
Source : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une seule réponse.

Plus de la moitié (55 %) des propriétaires de PME utilisent les services de *Mon dossier d'entreprise*. Il s'agit d'une hausse de dix points de pourcentage depuis le sondage de 2014. Bien que 29 % des répondants ne fassent toujours pas appel à ce service et que 16 % ne le connaissent pas, le nombre d'utilisateurs est appelé à augmenter à mesure qu'on le fera connaître et qu'une nouvelle génération d'entrepreneurs s'établira (Figure 14).

Figure 15

Pourquoi n'utilisez-vous pas les services en ligne de *Mon dossier d'entreprise* de l'ARC? (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 1 760. Les résultats sont exacts à plus ou moins 2,3 points de pourcentage.

Remarques : Les répondants sont ceux ayant affirmé qu'ils n'utilisent pas *Mon dossier d'entreprises* de l'ARC. Ils devaient sélectionner toutes les réponses pertinentes.

Chez les propriétaires de PME qui n'utilisent pas le service *Mon dossier d'entreprise*, la raison qui revient le plus souvent est « L'inscription est trop compliquée » (34 %). Ensuite viennent les arguments « je n'aime pas donner des renseignements personnels en ligne » (28 %), « je n'en ai jamais entendu parler » (24 %), et « j'ai nommé un représentant pour gérer mon compte » (21 %) (Figure 15).

Ces résultats diffèrent de l'évaluation précédente, la raison « je n'en ai jamais entendu parler » occupant le premier rang et « l'inscription est trop compliquée », le deuxième (Figure 15). On constate donc que de plus en plus de gens connaissent l'existence du service, mais que d'autres raisons expliquent pourquoi les propriétaires d'entreprise ne l'utilisent pas. Pour régler cela, l'ARC doit demeurer à l'écoute des PME, comme elle l'a fait tout récemment quand elle a rendu possible l'envoi de codes de sécurité par courriel.

Satisfaction à l'égard du service *Mon dossier d'entreprise* et des autres outils électroniques

En général, les services électroniques de l'ARC sont très prisés par les préparateurs de déclarations et les propriétaires de PME. Rappelons que beaucoup d'initiatives de l'Agence sont trop peu connues, mais ceux qui connaissent ses services électroniques et les ont utilisés les considèrent, en majorité, comme bons ou acceptables.

Concernant les propriétaires de PME, le service électronique le plus populaire de l'ARC est *IMPÔTNET TPS/TVH*, que 67 % des répondants trouvent bon ou acceptable (34 % et 33 %, respectivement). Du côté des préparateurs de déclarations, les résultats vont dans le même sens : 93 % estiment qu'il est bon ou acceptable (76 % et 17 %, respectivement).

Pour ce qui est du service *Mon dossier d'entreprise*, les résultats sont aussi généralement positifs, même si certains aspects laissent à désirer. Les propriétaires de PME sont 18 % à penser que ce service est bon et 32 %, acceptable. En ce qui concerne les préparateurs de déclarations, 49 % le trouvent bon et 33 %, acceptable (Figure 16). Ces données font état d'une légère amélioration de

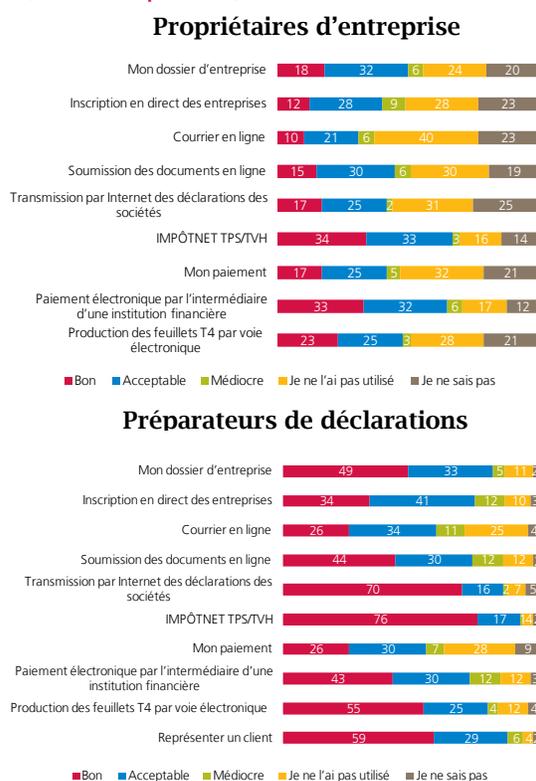
la satisfaction des deux groupes par rapport au sondage de 2014.

Les services électroniques *IMPÔTNET TPS/TVH* et *Mon dossier d'entreprise* ne sont pas les seuls à avoir reçu des réponses généralement positives des deux groupes : 33 % des propriétaires de PME ont indiqué que le paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière est bon et 32 %, qu'il est acceptable.

Les résultats sont similaires chez les préparateurs : 43 % d'entre eux qualifient de bon le paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière, et 30 % le trouvent acceptable.

Figures 16a et 16b

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



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

Il en va de même pour le service de production des feuillets T4 par voie électronique, 23 % des propriétaires d'entreprise le jugeant bon et 25 %, acceptable. Par ailleurs, plus de la moitié des préparateurs (55 %) trouvent que le service est bon et 25 %, acceptable. Il faut aussi souligner que la possibilité de *représenter un client*, qui ne s'appliquait qu'aux préparateurs de déclarations, est jugée bonne par 59 % des répondants et acceptable par 29 % (Figure 16).

Des services dont il est question, celui qui a suscité le plus d'insatisfaction chez les propriétaires d'entreprise est l'inscription en direct des entreprises, que 9 % des répondants jugent médiocre. Du côté des préparateurs, l'insatisfaction a dépassé les 10 % pour quatre services : soumission des documents en ligne (12 %), inscription en direct des entreprises (12 %), courrier en ligne (11 %) et paiement électronique par l'intermédiaire d'une institution financière (11 %) (Figure 16). Tout comme pour d'autres initiatives de l'ARC, le plus gros problème semble être qu'elles ne sont tout simplement pas connues – situation que l'ARC devrait s'efforcer de corriger.

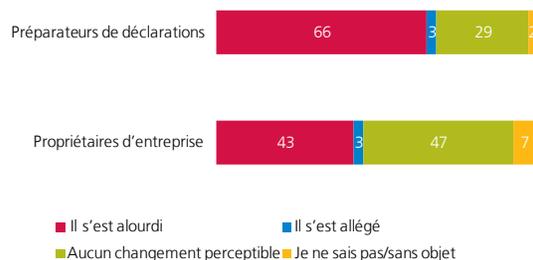
(c) Coûts et fardeau fiscal

Les coûts liés à la conformité et aux obligations des propriétaires de PME peuvent grandement handicaper leur capacité concurrentielle. Ce fardeau est plus lourd pour les PME que pour les grandes entreprises parce qu'elles ne disposent pas des mêmes ressources. Les chefs de PME pensent que l'argent, le temps et les ressources consacrés à la préparation des déclarations auraient pu servir au développement de leur entreprise.

Pour mesurer la hausse (ou la baisse) de ces coûts, nous avons demandé aux répondants s'ils ont noté un changement au niveau du fardeau administratif lié à leurs obligations fiscales durant les trois dernières années.

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, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

Près des deux tiers des préparateurs de déclarations (66 %) ont noté un alourdissement du fardeau administratif lié aux obligations fiscales durant les trois dernières années, de même que 43 % des propriétaires d'entreprise (Figure 17). Ces résultats sont supérieurs à ceux du rapport de 2014, même si ce n'est que de peu : deux points de pourcentage pour les propriétaires de PME, et sept points de pourcentage pour les préparateurs. Soulignons que cet alourdissement a été plus fortement ressenti dans deux secteurs : l'agriculture (50 %) et la construction (48 %).

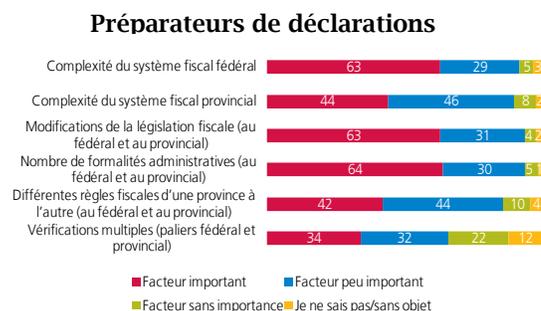
Partant de là, nous avons demandé aux préparateurs quels sont les facteurs qui, à leur avis, ont le plus contribué à la hausse des coûts liés à la conformité au régime fiscal de leurs clients.

« Le régime fiscal doit être révisé et simplifié dans son ensemble. On ne cesse d'ajouter de nouveaux règlements sans supprimer les anciens. La dernière révision remonte à 1971 et je crois que le temps est venu de le réformer une bonne fois pour toutes, en le simplifiant. »

Entreprise de services fiscaux,
Québec

Figure 18

Dans quelle mesure chacun des facteurs suivants contribue-t-il au coût lié à l'observation des dispositions du régime fiscal pour vos clients? (% des réponses)



Source : FCEI, sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

Les réponses sont révélatrices : 63 % affirment que la complexité du système fiscal fédéral est un facteur important et 64 %, que le nombre de formalités administratives (au fédéral et au provincial) l'est aussi (Figure 18). De l'autre côté, les vérifications multiples, la complexité du système fiscal provincial et les différentes règles fiscales d'une province à l'autre ont été désignées comme étant des facteurs peu importants ou des facteurs sans importance. On ne saurait en conclure que ces aspects ne sont pas problématiques; seulement, du point de vue des préparateurs, c'est la conformité aux règles fédérales qui est la plus coûteuse.

Enfin, nous avons demandé aux propriétaires de PME et aux préparateurs ce que l'ARC devrait prioriser pour réduire le fardeau fiscal des PME et améliorer ses services.

« Je trouve très difficile de gérer toute la paperasserie et les tracasseries que l'ARC nous impose en tant que propriétaires d'entreprise... Les efforts de l'Agence pour percevoir plus d'impôts et faire respecter la réglementation dans tous les secteurs dissuadent plutôt les honnêtes entrepreneurs de développer leurs activités. »

Magasin de fournitures, Nouveau-Brunswick

À ce sujet, 36 % des propriétaires de PME et des préparateurs affirment que pour améliorer ses services et réduire le fardeau que représente la conformité aux règles fiscales, l'ARC devrait se concentrer sur la clarté et la pertinence des renseignements qu'elle fournit (Figure 19).

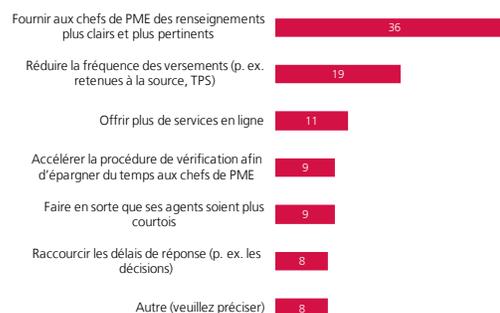
Voici les autres aspects, par ordre d'importance selon les propriétaires d'entreprise, sur lesquels l'ARC doit travailler pour améliorer ses services : réduire la fréquence des versements (19 %), offrir plus de services en ligne (11 %), faire en sorte que ses agents soient plus courtois (9 %) et accélérer la procédure de vérification afin d'épargner du temps aux chefs de PME (9 %) (Figure 19).

Les préparateurs de déclarations donnent ensuite la priorité aux aspects suivants (par ordre d'importance) : raccourcir les délais de réponse (29 %), accélérer la procédure de vérification afin d'épargner du temps aux chefs de PME (15 %) et réduire la fréquence des versements (9 %) (Figure 19).

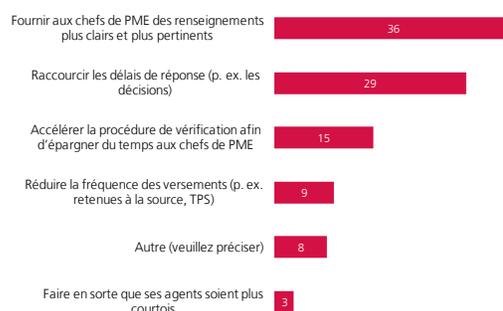
Figures 19a et 19b

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)

Propriétaires d'entreprise



Préparateurs de déclarations



Sources : FCEI, sondage 2017 sur l'Agence du revenu du Canada (ARC), n = 8 324, et sondage 2017 sur l'administration de l'impôt, n = 334, juin 2017.

Remarque : Les répondants devaient sélectionner une réponse pour chaque ligne.

Conclusion et recommandations

Depuis la première *Évaluation de l'ARC* par la FCEI, l'Agence a sensiblement amélioré la façon dont elle traite les PME. Par exemple, elle a augmenté son effectif d'agents, a exigé qu'ils fournissent leur numéro d'identification et a créé de nouveaux outils en ligne.

Plus récemment, le travail de l'ARC a mené à la production du rapport *Mieux vous servir*, où l'Agence présente les nouvelles initiatives découlant de ses consultations auprès des PME. On compte, dans le lot, la possibilité de

recevoir un code de sécurité de l'ARC par courriel (question traitée plus haut), d'appeler un nouveau service téléphonique spécialisé pour les préparateurs de déclarations, de demander la visite d'un agent de liaison et de regarder de courtes vidéos explicatives. Voilà plusieurs belles avancées qui correspondent aux changements demandés par la FCEI.

Ces efforts, anciens et nouveaux, méritent des honneurs parce qu'ils montrent que l'ARC désire collaborer avec les propriétaires de PME en vue d'améliorer le service à la clientèle et, plus important encore, qu'elle reconnaît la nécessité d'apporter des changements.

Cela n'empêche pas toutefois que certains aspects laissent toujours à désirer. L'ARC doit donc continuer à s'efforcer d'améliorer ses services. C'est dans cette optique que la FCEI fait les recommandations suivantes :

1. Communication : D'une manière générale, les propriétaires de PME et les préparateurs de déclarations sont favorables aux mesures de l'ARC qui facilitent leurs affaires. Il faut toutefois souligner que ce sont surtout les propriétaires de PME qui ne sont pas conscients de l'existence de ces services ou ne savent pas comment y accéder. Pour que l'ARC puisse mieux faire connaître ses services et entretenir de meilleures relations avec les PME, la FCEI lui conseille ce qui suit :

- Continuer de faire connaître ses services de diverses façons : plateformes électroniques, lettres, réseaux sociaux, téléphone, etc.
- S'assurer que ses règles et ses décisions sont rédigées dans un langage simple et, si possible, ajouter des exemples pour clarifier l'information.
- Investir dans une nouvelle infrastructure téléphonique, comme elle s'y était engagée dans le rapport *Mieux vous servir*, et, du même coup, ajouter des moyens novateurs d'améliorer les communications téléphoniques avec elle (p. ex. fonctions de rappel).
- Mieux faire connaître la ligne de soutien téléphonique réservée aux préparateurs, conformément à ce qu'indique le rapport *Mieux vous servir*.

- Selon ce qui est dit dans le rapport précité, continuer de travailler à la création d'un programme visant les nouvelles entreprises – comme le *Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt* – pour aider leurs propriétaires à comprendre leurs obligations fiscales.

« Je suis jeune entrepreneur, et j'ai trouvé difficile de préparer toute la paperasse. J'aimerais beaucoup qu'il y ait une section réservée aux nouvelles entreprises où se trouveraient tous les formulaires obligatoires ainsi que des explications pertinentes. »

Commerce de détail,
Colombie-Britannique

2. Responsabilité et application des règles :

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 aisément leur frustration lorsque l'ARC ne traite pas leurs demandes rapidement ou lorsqu'elle envoie des vérificateurs qui n'ont pas l'expertise qu'il faut pour bien saisir la nature des activités de l'entreprise. Voici ce que recommande la FCEI pour corriger la situation :

- Atteindre la cible de traitement des oppositions de faible complexité dans un délai de 180 jours, 80 % du temps, pour l'exercice 2017-2018, comme elle s'y est engagée dans sa réponse à la recommandation formulée par le vérificateur général dans ses rapports de l'automne⁶.
- Assouplir les échéances pour la production des déclarations de revenus (p. ex. pour les propriétaires

6. Bureau du vérificateur général du Canada, automne 2016, rapports du vérificateur général du Canada, Rapport 2 – Les oppositions en matière d'impôt sur le revenu – Agence du revenu du Canada.

qui ne se paient pas régulièrement, les entreprises saisonnières, etc.).

- Améliorer la formation des vérificateurs, comme promis dans le rapport *Mieux vous servir*.
- Avoir des vérificateurs spécialisés dans certains secteurs (p. ex. l'agriculture).
- Développer le service des agents de liaison pour que les chefs de PME, y compris d'entreprises constituées en sociétés, puissent demander à recevoir gratuitement une aide personnalisée afin de mieux comprendre leurs obligations fiscales et s'y conformer.

« J'ai fait appel d'un examen et on m'a répondu que le délai pouvait aller jusqu'à neuf mois... Un an et demi plus tard, mon appel est passé par deux provinces avant qu'on me contacte pour en parler... et je n'avais que 90 jours pour le déposer! »

Entreprise de services financiers,
Nouvelle-Écosse

une liste détaillée de toutes ces dépenses (transport, frais de transport à domicile, frais de déplacement, etc.).

- Annuler les intérêts sur les pénalités inférieures à 100 \$.
- Veiller à ce que les intérêts facturés aux entrepreneurs qui doivent de l'argent à l'ARC ne soient pas supérieurs à ceux que l'Agence paie lorsque c'est elle qui doit de l'argent aux entrepreneurs.
- Actualiser plus souvent les seuils applicables à la TPS et aux retenues à la source pour que l'inflation soit prise en compte.

« L'ARC ne devrait pas facturer 5 % d'intérêts sur les montants en souffrance et ne verser que 1 % sur ce qu'elle doit. C'est tout simplement injuste. »

Entreprise d'aliments naturels,
Colombie-Britannique

3. Réforme des politiques : On ne peut nier le fait qu'il soit important d'améliorer les services, et les propriétaires de PME, comme les préparateurs de déclarations, apprécient tout ce qui va dans ce sens. Cela étant, il y a fort à faire pour faciliter la réussite des PME au Canada et alléger les fardeaux excessifs que leur fait porter notre régime fiscal écrasant. Pour ce faire, la FCEI formule les recommandations suivantes :

- Pour réduire le fardeau réglementaire des PME, étendre à la Loi de l'impôt sur le revenu la règle du « un pour un », qui prévoit le retrait d'une règle chaque fois qu'on en ajoute une représentant une charge équivalente.
- Alléger le fardeau réglementaire des propriétaires de PME en créant, pour ceux d'entre eux 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

4. Autres recommandations : Nous demandons aussi à l'ARC d'adopter des règles qui tiennent bien compte de la réalité actuelle des PME :

- Revoir la distinction que l'Agence fait dans ses règles entre les entreprises exploitées activement et celles qui ne le sont pas, pour tenir compte de la réalité actuelle (par exemple, reconnaître que les terrains de camping et les installations d'entreposage sont des entreprises exploitées activement).
- Actualiser les règles applicables aux entreprises qui dispensent des services aux particuliers pour prendre en compte le fait que le travail est souvent transitoire et pour favoriser l'innovation plutôt que l'étouffer.