

Sondage sur la réglementation et la paperasserie gouvernementales : août 2019

Quels sont les problèmes de paperasserie auxquels vous aimeriez le plus que le gouvernement fédéral apporte des solutions (p. ex. règlements trop coûteux, services non disponibles en ligne, mauvais service à la clientèle, retards inutiles, formulaires trop longs ou trop complexes, hyperliens qui ne fonctionnent pas)?

« Pour certains examens, l'ARC exige l'envoi de documents supplémentaires par télécopieur ou par courrier postal à ses bureaux. Les documents numérisés envoyés par courriel ne sont donc pas acceptés. Mais qui a encore un télécopieur? »

– *Gestion d'entreprises, Ontario*

« Communication par la poste et par télécopieur : personne n'utilise plus les télécopieurs, sauf le gouvernement. SVP, communiquez par courriel! »

– *Entreprise hôtelière, Québec*

« Nous avons dû faire une demande complexe et fournir par télécopieur plusieurs justificatifs pour nous inscrire. Nous nous sommes trompés de chiffre à un endroit, mais pas question de renvoyer uniquement la page corrigée : nous avons dû renvoyer les 15 pages au complet! Après avoir tout renvoyé par télécopieur, on nous a demandé d'envoyer des renseignements supplémentaires jamais demandés auparavant. Nous ne pouvions pas envoyer uniquement les nouvelles informations, et il a donc fallu renvoyer les 17 pages... Nous n'avons pas de télécopieur dans notre boutique. Nous avons donc dû payer un bon montant pour envoyer 4 fois les documents chez PostNet. Il est où le gros bon sens dans les bureaux du gouvernement? »

– *Commerce de détail, Colombie-Britannique*

« Plus de services en ligne quand c'est possible. »

– *Entreprise hôtelière, Terre-Neuve-et-Labrador*

« Vérification de l'Agence du revenu du Canada : envoyer les pièces justificatives par courriel sécurisé au lieu de demander les documents par télécopieur. »

– *Services professionnels, Québec*

« Quand il y a des retours ou des échanges sur mes 4 000 commandes annuelles vers les États-Unis, ça me coûte atrocement plus cher de faire appel à un service de messagerie pour traiter la demande d'entrée B-quelque chose. Je dois m'occuper de mes papiers, aller en personne à l'aéroport de Vancouver chercher des documents et les amener à l'autre bout de l'aéroport pour procéder avec l'ASFC. Mais comme ils ne peuvent pas l'envoyer par télécopieur ou par voie électronique, je dois retourner à l'aéroport des heures plus tard pour aller chercher un formulaire traité et le donner à UPS, à l'autre bout de l'aéroport, après avoir fait longtemps la file, pour que le colis soit livré le lendemain (ou que je le récupère). »

– *Entreprise manufacturière, Colombie-Britannique*

« Remplacer les déclarations par télécopieur par des déclarations en ligne. Nous aviser des changements et nous rendre l'information plus accessible. On n'est jamais tout à fait certain que l'information se rend au bon endroit. »

– *Services personnels, Québec*

« Le gouvernement devrait offrir tous ses services en ligne, que ce soit l'enregistrement d'un véhicule ou encore le clavardage en direct avec un vérificateur de l'impôt compétent si nous faisons l'objet d'une vérification. C'est ça l'avenir : une aide facile et rapide pour simplifier le libre-service.... »

– *Entreprise en construction, Nouvelle-Écosse*

« ARC : permettre le téléchargement des formulaires pour le versement des retenues à la source, des taxes mensuelles, etc., et ne plus facturer de frais de traitement pour les paiements en ligne.

Service Canada : Le Programme des travailleurs saisonniers permet l'octroi de permis pour plus d'un an. Il faudrait permettre les demandes en ligne, et non par télécopieur, et envoyer un accusé de réception. L'information se répète énormément d'année en année – est-ce vraiment nécessaire pour un même employeur? »
 – *Entreprise agricole, Alberta*

« Les règles trop coûteuses, les services non disponibles en ligne, le service peu aidant, les retards inutiles, les formulaires qui devraient être plus courts ou plus clairs, les liens brisés. »
 – *Entreprise manufacturière, Saskatchewan*

« J'envoie des factures à la CSPAAT pour les clients que je traite comme massothérapeute. Je ne possède pas de télécopieur, je dois donc aller chez Staples. Ce serait formidable si je pouvais envoyer la facture par courriel à la CSPAAT. Les personnes-ressources de la CSPAAT répondent rarement à leur téléphone et retournent généralement mes appels lorsque je suis avec un autre client. Les chassés-croisés au téléphone sont ridicules, et généralement le problème n'est pas résolu »
 – *Services sociaux, Ontario*

« Pour commencer, arrêtez de nous forcer à utiliser un télécopieur! Soyez de votre temps : utilisez le courriel! »
 – *Entreprise de transport, Colombie-Britannique*

« Les services pas offerts en ligne et les retards de l'ARC dans le traitement des demandes, qu'on dirait permanents. S'il faut plus de monde pour le traitement des formulaires, peut-être qu'il y a trop de formulaires, ou pas assez d'employés! »
 – *Entreprise en construction, Nouvelle-Écosse*

« Les pages Web du gouvernement sont un cauchemar : souvent, quand on veut revenir à la page précédente, on doit recommencer tout au début... mais on ne peut pas utiliser le même mot de passe, et il faut le réinitialiser. »
 – *Commerce de détail, Colombie-Britannique*

« Les services en ligne, s'ils sont accessibles, ne sont pas toujours faciles à utiliser. »
 – *Services personnels, Nouveau-Brunswick*

« J'aimerais en particulier voir des changements à l'ARC et dans leurs centres d'appels... L'information donnée est souvent contradictoire d'un agent à l'autre, ce qui fait qu'en fin de compte, personne ne fait rien. Ce serait génial que les employés soient formés et qu'ils aient de l'expérience. En plus, on nous demande de numériser les documents, mais, bien souvent, les employés ne s'en occupent pas dès qu'ils les reçoivent, ou ils nous demandent de les envoyer aussi par télécopieur ou par la poste. C'est inacceptable en cette ère de la technologie. »
 – *Services professionnels, Alberta*

« Formulaires d'envoi pour l'ARC : l'encre magnétique est-elle vraiment nécessaire pour traiter les versements de TVH, les retenues à la source, l'impôt des sociétés? Le relevé d'emploi devrait être dans un format plus facile à manier – que ce soit en ligne ou sur papier. Tous ces formulaires devraient être téléchargeables. Télécopier lorsque vous traitez avec l'ARC : est-ce vraiment nécessaire? »
 – *Services sociaux, Ontario*

« Pourquoi recevons-nous du gouvernement de la Saskatchewan des formulaires papier à remplir chaque mois? Je croyais que les ordinateurs étaient censés économiser du papier! »
 – *Ressources naturelles, Alberta*

« Revenu Canada! C'est impossible de trouver un formulaire de versement mensuel des retenues des employés, à moins d'avoir posté vos retenues. Dans ce cas, un formulaire est envoyé à l'employeur tous les mois. Si vous n'effectuez pas électroniquement les versements le jour avant leur échéance, et que vous devez envoyer votre argent à la banque pour traitement, bonne chance pour trouver une copie vierge de pièce de versement sur leur site Web! »
 – *Entreprise de transport, Nouveau-Brunswick*