

Aider les petites entreprises
en réduisant le fardeau
lié à l'observation

Rapport final sur les mesures de suivi

novembre 2008



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

Table des matières

Message du commissaire.....	4
Faits saillants	5
Rapport sur les mesures de suivi	7
Annexe A : Mesures complémentaires	32

Message du commissaire



Le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'Agence du revenu du Canada (ARC) a été mis sur pied pour assurer que les politiques et pratiques administratives de l'ARC imposent le fardeau le moins élevé possible sur les petites entreprises, tout en fournissant à l'ARC les renseignements dont elle a besoin pour confirmer l'observation des règlements fiscaux et déterminer et aborder efficacement les cas d'inobservation.

En mars 2007, *Aider les petites entreprises en réduisant le fardeau lié à l'observation*, le rapport du groupe d'action, a permis de déterminer 61 mesures que l'ARC s'est engagée à mettre en place pour réduire le fardeau d'observation des petites entreprises.

Les recommandations ont permis de trouver le juste milieu entre la paperasserie et le maintien de l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada. J'ai pleinement entériné les recommandations du groupe d'action et je me suis engagé à les mettre en œuvre.

Ce rapport, le *Rapport final sur les mesures de suivi*, démontre le progrès de l'ARC à l'égard de chacune des mesures de suivi. Je suis fier des réalisations de l'ARC qui sont documentées dans le présent rapport.

L'adoption d'une approche systémique pour réduire le fardeau à l'ARC était l'un des mandats du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises. Le présent rapport démontre non seulement notre progrès à l'égard des mesures de suivi, mais fait également état des nombreuses mesures complémentaires qui ont été entreprises. Ces mesures complémentaires indiquent également à quel point la réduction du fardeau est devenue systémique. J'ai aussi été témoin d'un « changement de culture » dans toute l'organisation. La réduction du fardeau imposé aux petites entreprises est prévue dans nos plans stratégiques, les principes de prestation de services, la transformation des activités et est davantage systémique dans nos activités quotidiennes.

Nous poursuivons nos efforts pour réduire de façon significative le fardeau imposé aux petites entreprises. Comme l'indique le rapport, un grand nombre de mesures de suivi sont en cours et continueront durant les prochaines années parce que celles-ci doivent faire partie de nos activités quotidiennes. Un compte-rendu de nos progrès sur la réduction du fardeau sera inclus dans le rapport annuel au Parlement.

J'aimerais encore une fois remercier les membres du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises pour avoir offert leur temps, leurs efforts et leur sagesse à l'importante question de la réduction du fardeau.

Le président du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises
et le commissaire et premier dirigeant de
l'Agence du revenu du Canada

William V. Baker

Faits saillants

Le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'ARC a été mis sur pied en août 2006. Sa mission était de cerner les pratiques administratives de l'ARC qui imposent le plus grand fardeau sur les petites entreprises, de mettre au point des solutions pour réduire le fardeau et d'adopter une approche systémique pour réduire celui-ci dans toute l'ARC. Ce rapport contient les renseignements sur les progrès dans le cadre des mesures recommandées par le groupe d'action.

L'ARC concentrera ses efforts sur trois secteurs clés.

1. Simplifier, améliorer et, cas échéant, diminuer la fréquence des interactions entre les petites entreprises et l'ARC.
2. Améliorer la façon et le moment où l'ARC communique avec les petites entreprises.
3. Adopter une approche systémique pour réduire le fardeau à l'ARC.

Des 61 mesures comprises dans le rapport, qui a été publié en mars 2007, *Aider les petites entreprises en réduisant le fardeau lié à l'observation*, 31 sont maintenant terminées et 30 sont en cours. Les exemples de progrès réussis sont nombreux. Voici quelques uns des points saillants :

- Un formulaire de demande simplifié pour le Programme de recherche scientifique et de développement expérimental (RS&DE), de même qu'un outil d'auto-évaluation afin d'aider les entreprises à déterminer si elles sont admissibles au crédit d'impôt sont maintenant disponibles. Ces outils aideront à simplifier et à rationaliser les demandes de RS&DE.
- Mon dossier d'entreprise (MDE) continue son expansion de sorte que les entreprises ont accès à plus de renseignements et effectuer un plus grand nombre d'actions dans leurs comptes en ligne à l'ARC. Également, les propriétaires d'entreprises peuvent maintenant autoriser, par voie électronique, des tiers représentants à effectuer des actions en leur nom.
- Des modifications ont été apportées et ont diminué considérablement le nombre de divergences possibles envoyées aux employeurs au moyen des rapports de la Revue des gains assurables et ouvrant droit à pension (RGAP).
- Il y a des calculatrices en ligne pour les retenues d'impôt sur la paye des employés et les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) et d'assurance emploi (AE) des employeurs et des employés, les prestations des employés pour l'utilisation d'un véhicule fourni par l'employeur et l'impôt des non-résidents retenu sur certains montants versés aux non-résidents du Canada. Les calculatrices en ligne fournissent des calculs précis sans qu'il ne soit nécessaire de télécharger ou de faire l'achat d'un logiciel de calcul.
- Le Programme de vérification combinée a connu une expansion, ce qui signifie qu'un plus grand nombre d'entreprises n'auront la visite que d'un seul vérificateur pour examiner leurs livres pour les questions d'impôt sur le revenu et la Taxe sur les produits et services et Taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Cela diminue la fréquence des visites des vérificateurs, de même que le temps que l'entreprise doit y consacrer.

- L'objectif de diminuer de 20 % la paperasserie des exigences administratives et des obligations relatives aux renseignements d'ici le mois de novembre 2008 a été dépassé. Les fréquences des déclarations ont été diminuées et l'on a supprimé des formulaires les renseignements qui n'étaient pas absolument nécessaires ou qui étaient accessibles ailleurs.
- Un cadre de mesure de rendement a été élaboré pour permettre à l'ARC de démontrer des progrès par rapport à la diminution du fardeau au moyen de l'analyse des coûts en temps et en argent liés à l'observation en comparaison avec un éventail d'indicateurs.
- L'ARC a commencé à administrer l'impôt sur le revenu des sociétés pour le compte de l'Ontario. En vertu de l'administration unique de l'impôt fédéral et provincial sur le revenu des sociétés, les sociétés de l'Ontario bénéficieront d'une déclaration d'impôt unique, d'un ensemble de règles, d'un processus de vérification, d'un processus d'appels et d'un seul point de contact.

L'ARC demeure engagé à poursuivre ses efforts en vue de diminuer le fardeau au cours des années à venir, conformément à sa responsabilité en matière d'observation fiscale, de recouvrement des recettes, de collecte de données et de l'approche systémique liée à la diminution du fardeau.

Rapport sur les mesures de suivi

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC.

1.1 Mesures prises ou en cours

1.1.1 <i>Complétée</i>	<p><i>L'ARC élabore actuellement un formulaire simplifié de demande pour le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental ainsi qu'un outil d'autoévaluation afin d'aider les demandeurs à déterminer l'admissibilité potentielle à ce programme.</i></p> <p>Le formulaire révisé T661, Demande pour les dépenses de Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE), et l'outil d'autoévaluation se trouvent maintenant à l'adresse www.arc.gc.ca/rsde.</p>
1.1.2 <i>Continue</i>	<p><i>En septembre 2006, l'ARC a lancé un nouveau service en ligne appelé Mon dossier d'entreprise dans le but de fournir aux propriétaires d'entreprise des services gouvernementaux plus rapides, plus accessibles et plus transparents. Grâce à Mon dossier d'entreprise, les propriétaires d'entreprise peuvent demander une décision relative au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi (AE), enregistrer un avis de différend officiel (opposition), produire une déclaration de revenus des sociétés, effectuer certaines demandes en ligne, et voir les soldes de compte pour l'impôt des sociétés, les droits et taxes d'accise, entre autres. L'ARC continuera de perfectionner et d'élargir la fonctionnalité de ce service.</i></p> <p>La fonctionnalité de MDE a été élargie en avril et en octobre 2007, et en avril et en octobre 2008. Des améliorations additionnelles sont prévues pour 2009.</p>
1.1.3 <i>Continue</i>	<p><i>Le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario viennent de signer une entente afin que l'ARC administre l'impôt des sociétés pour le compte de cette province. On prévoit que l'initiative d'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO) profite à des centaines de milliers d'entreprises dans l'ensemble de l'Ontario. Cette initiative sera élaborée et mise en œuvre sur plusieurs années</i></p> <p>En juin 2007, le projet de loi 174 a reçu la sanction royale par la législature de l'Ontario pour mettre en œuvre la <i>Loi de 2007 sur les impôts</i>, permettant ainsi à l'ARC d'administrer l'impôt sur les sociétés de l'Ontario, l'impôt minimum des sociétés, l'impôt sur le capital des sociétés et l'impôt additionnel spécial des compagnies d'assurance pour les années d'imposition se terminant après 2008. En février 2008, l'ARC a commencé à recevoir des versements échelonnés combinés fédéraux-provinciaux pour les années d'imposition se terminant en 2009 et traitera les déclarations uniques, harmonisées des sociétés de l'Ontario en 2009. En janvier 2009, l'ARC deviendra le seul point de contact pour toutes les questions touchant l'impôt provincial sur le revenu des sociétés de l'Ontario.</p> <p>L'ARC offre aussi certains services à l'Ontario pour les années d'imposition se terminant avant le 31 décembre 2008. À compter d'avril 2008, l'ARC a assumé la responsabilité pour le ministère du Revenu de l'Ontario (MRO) de la vérification de l'impôt et des oppositions, des appels et de la consultation.</p>

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.1 Mesures prises ou en cours

1.1.4

Continue

L'ARC continuera à coordonner ses activités d'observation et à élargir ses pratiques de gestion du risque afin de minimiser les perturbations sur les petites entreprises. Par exemple, des plans pour instituer des équipes d'exécution intégrées et pour augmenter la coordination des vérifications fédérales et provinciales sous l'AIRSO sont en œuvre. En plus, l'ARC a récemment élargi son programme de vérification combinée qui réduit l'inconvénient et les coûts aux petites entreprises en ayant un seul vérificateur pour vérifier les mêmes registres aux fins de l'établissement de l'impôt et de la TPS/TVH. Nous nous servons de ces initiatives et d'autres projets comme partie intégrante du processus de notre programme, en prenant en considération les besoins des petites entreprises.

Depuis le 3 avril 2008, les vérificateurs de l'ARC ont entrepris des vérifications intégrées de la déclaration fédérale et provinciale à l'occasion de la même visite.

Un projet pilote de deux ans et le travail d'équipes intégrées d'exécution qui ont réalisé des vérifications combinées ont pris fin le 31 mars 2008. Les résultats du projet pilote sont toujours en cours d'évaluation. Les décisions quant à une prolongation possible du projet devraient être prises au plus tard le 31 mars 2009.

1.1.5

Continue

L'ARC continuera sa collaboration avec le ministère des Finances et avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour élargir l'adoption du numéro d'entreprise (NE) comme identificateur d'entreprise national. À ce jour, les provinces de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de la Colombie-Britannique et du Manitoba utilisent le NE dans le cadre de leurs programmes provinciaux.

La province d'Ontario utilise maintenant le NE en tant qu'identificateur, et ce, pour plus de 30 programmes. Le ministère des Finances a ébauché un texte législatif en vue d'améliorer la capacité de l'ARC d'échanger des renseignements avec des municipalités, des gouvernements autochtones, des conseils et des commissions. Notamment, il sera ainsi possible d'épauler les provinces de la Colombie-Britannique et du Manitoba, qui travaillent activement avec leurs municipalités en vue d'adopter le NE.

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.1 Mesures prises ou en cours

1.1.6

Continue

L'ARC travaille en étroite collaboration avec ses homologues provinciaux et territoriaux afin de trouver des moyens d'alléger le fardeau des petites entreprises. Par exemple, le ministère des Finances de l'Ontario a adopté la pratique d'accepter les décisions de l'ARC relatives au Régime de pensions du Canada (RPC) et à l'assurance-emploi (AE) sur la relation employé-employeur aux fins de l'administration de son impôt-santé. Par conséquent, les entreprises évitent un travail inutile et le conflit d'opinions divergentes entre les deux ordres de gouvernement.

L'ARC participe activement au Comité consultatif des petites entreprises du MRO, au Conseil des associés du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario et au Groupe de liaison fiscale de l'Ontario.

Le MRO et l'ARC discuteront de la possibilité que l'ARC s'occupe de la charge de travail des décisions reliées à l'impôt-santé des employeurs de l'Ontario. L'ARC a la volonté et les moyens pour le faire. Si l'Ontario accepte, l'ARC sera en position idéale pour chercher à mettre en œuvre des initiatives semblables avec d'autres provinces.

La région du Québec rencontre ses homologues provinciaux sur une base régulière. Suite aux diverses rencontres, un groupe de travail conjoint avec Revenu Québec a été créé afin de définir les différentes étapes dans le processus de recouvrement et d'identifier les étapes communes qui permettraient d'harmoniser et de coordonner ces activités. Parallèlement, un groupe sera également créé afin de partager le plan de vérification régional dans le but d'effectuer une meilleure gestion du risque.

1.1.7

Continue

L'ARC participe activement aux initiatives visant à alléger le fardeau de la paperasserie tant au niveau du gouvernement fédéral qu'au niveau de l'ARC. Par exemple, l'ARC est un membre actif du Comité consultatif sur l'allégement du fardeau de la paperasserie mixte des secteurs public et privé d'Industrie Canada.

L'ARC a contribué à la rédaction du deuxième rapport d'étape du Comité consultatif sur l'allégement du fardeau de la paperasserie (CCAFF) publié en mai 2008.

L'ARC figurait aussi parmi les 13 organismes et ministères fédéraux qui prenaient part à l'Initiative d'allégement du fardeau de la paperasserie de 20 % du gouvernement du Canada, coordonnée par Industrie Canada pour le compte du CCAFF.

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.1 Mesures prises ou en cours

<p>1.1.8</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>L'ARC continuera à travailler avec Service Canada pour trouver des moyens de réduire le nombre de rapports de Revue des gains assurables et ouvrant droit à pension (RGAP) produits à l'intention des employeurs.</i></p> <p>Des changements significatifs ont été faits au système qui identifie les anomalies de RGAP. Ces changements ont réduit considérablement le nombre de divergences possibles envoyées aux employeurs au moyen des rapports de RGAP.</p> <p>L'ARC envisage la possibilité de faire effectuer par les systèmes Poste de travail T4 et formulaires sur le Web une vérification rudimentaire des failles dans les contributions de RPC et AE lorsque la déclaration de renseignements T4 est transmise en permettant aux déclarants de corriger les failles possibles, réduisant ainsi les rapports potentiels de RGAP.</p> <p>L'ARC continue de chercher un moyen d'identifier d'avance les anomalies et ainsi réduire les rapports RGAP.</p>
<p>1.1.9</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>En août 2006, l'ARC a créé le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises. Ses membres ont étudié diverses sources comme les résultats de sondages et les présentations de représentants des secteurs privé et public afin de déterminer les pratiques administratives de l'ARC qui imposent le plus grand fardeau aux petites entreprises. Les résultats de l'Enquête sur le coût de la conformité à la réglementation de Statistique Canada ont revêtu une importance particulière. Les membres ont cerné des initiatives précises que doit prendre l'ARC pour réduire ce fardeau, lesquelles sont décrites dans le présent rapport.</i></p> <p><i>Aider les petites entreprises en réduisant le fardeau lié à l'observation, le rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises, a été diffusé le 27 mai 2007.</i></p> <p>L'ARC a sommé de nouveau le Groupe d'action en novembre 2008 pour la présentation du <i>Rapport provisoire sur les mesures de suivi</i>, et elle diffuse maintenant le <i>Rapport final sur les mesures de suivi</i>.</p>

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.2 Mesures prévues en 2007-2008

<p>1.2.1</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>En 2007, une nouvelle loi fédérale a été présentée afin d'accroître de 500 000 \$ à 750 000 \$ l'exonération cumulative des gains en capital pour les agriculteurs, les pêcheurs et pêcheuses et les petites entreprises</i></p> <p>La loi a reçu la sanction royale le 14 décembre 2007.</p> <p>Des changements au système de traitement des déclarations de revenus des particuliers ont été apportés à temps pour la période des déclarations de revenus des particuliers de 2007.</p> <p>Au moins 4 800 personnes ont profité de l'augmentation de l'exonération cumulative. Ce chiffre est tiré du nombre de contribuables qui ont déclaré un montant supérieur à 250 000 \$ à la ligne Déduction pour gains en capital de leur déclaration.</p>
<p>1.2.2</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>Une nouvelle loi permettra aux petites entreprises admissibles de verser les acomptes provisionnels d'impôt sur le revenu tous les trimestres au lieu de tous les mois. Cette mesure s'appliquera relativement aux années d'imposition des entreprises débutant après 2007.</i></p> <p>La loi a reçu la sanction royale le 14 décembre 2007.</p> <p>Les changements requis aux systèmes ont été mis en œuvre en octobre 2008. La deuxième étape sera mise en œuvre en octobre 2009.</p>
<p>1.2.3</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>Le seuil de l'impôt des sociétés à payer, auquel ou sous lequel les sociétés ont le droit d'effectuer leurs versements annuellement, passera de 1 000 \$ à 3 000 \$. Cette mesure s'appliquera relativement aux années d'imposition des entreprises débutant après 2007.</i></p> <p>La loi a reçu la sanction royale le 14 décembre 2007.</p> <p>Les changements requis aux systèmes en préparation aux sociétés qui effectuent les versements annuellement ont été mis en œuvre en octobre 2007.</p>
<p>1.2.4</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>Le seuil d'impôt net sur le revenu des particuliers, auquel ou sous lequel les particuliers ne sont pas tenus d'effectuer des acomptes provisionnels, passera de 2 000 \$ à 3 000 \$. Ces modifications s'appliqueront à l'année d'imposition 2008 ainsi qu'aux années ultérieures.</i></p> <p>La loi a reçu la sanction royale le 14 décembre 2007.</p> <p>Les changements requis aux systèmes comptables ont été mis en œuvre à temps pour l'avis de versement d'acomptes provisionnels en février 2008.</p> <p>Selon la différence entre le nombre de rappels sur les acomptes provisionnels affichant un solde nul émis en 2007 et en 2008, environ 244 600 particuliers de moins doivent effectuer des acomptes provisionnels d'impôts en raison de l'augmentation du seuil.</p>

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.2 Mesures prévues en 2007-2008

<p>1.2.5</p> <p><i>Complété</i></p>	<p>Les entreprises admissibles dont les retenues à la source mensuelles moyennes sont inférieures à 3 000 \$ seront en mesure de verser les retenues à la source tous les trimestres au lieu de tous les mois. Actuellement, seules les entreprises admissibles dont les retenues à la source moyennes sont de moins de 1 000 \$ ont le droit de verser les retenues à la source tous les trimestres. Ces modifications s'appliqueront aux années civiles à partir de 2008.</p> <p>La loi a reçu la sanction royale le 14 décembre 2007.</p> <p>Les changements requis aux systèmes ont été mis en place en janvier 2008.</p> <p>Ce changement a permis à plus de 135 000 nouvelles entreprises qui versent des retenues à la source de faire leurs versements tous les trimestres. Aucune donnée sur le nombre d'entreprises participantes n'a encore été communiquée.</p>
<p>1.2.6</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>Les entreprises admissibles dont la taxe nette est inférieure à 3 000 \$ seront en mesure de verser la TPS/TVH annuellement au lieu de tous les trimestres. Actuellement, seules les entreprises admissibles dont la taxe nette annuelle est inférieure à 1 500 \$ ont le droit de verser la TPS/TVH annuellement. Cette mesure s'appliquera à l'exercice de l'inscrit aux fins de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) débutant après 2007.</i></p> <p>La loi a reçu la sanction royale le 14 décembre 2007.</p> <p>Les changements requis aux systèmes pour reconnaître les entreprises maintenant autorisées à effectuer des versements annuels ont été mis en place en octobre 2007.</p>
<p>1.2.7</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>Les entreprises ayant des fournitures taxables d'au plus 1,5 million de dollars pourront choisir des périodes de déclaration de la TPS/TVH qui sont des exercices plutôt que des trimestres d'exercice. Actuellement, seules les entreprises dont les fournitures taxables ne dépassent pas 500 000 \$ ont le droit d'avoir des périodes de déclaration correspondant à leurs exercices et de produire ainsi une déclaration de TPS/TVH annuelle. Cette mesure s'appliquera à l'exercice de l'inscrit aux fins de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) débutant après 2007.</i></p> <p>La loi a reçu la sanction royale le 14 décembre 2007.</p> <p>Les changements requis ont été mis en place en octobre 2007.</p>

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.2 Mesures prévues en 2007-2008

<p>1.2.8</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>L'ARC continuera de collaborer avec le ministère des Finances et les intervenants des petites entreprises afin de déterminer des options de simplification qui pourraient réduire le fardeau lié à l'observation pour les petites entreprises. Cela pourrait comprendre des initiatives qui simplifient les dispositions fiscales liées aux frais d'automobile et aux avantages imposables.</i></p> <p>Les calculs simplifiés pour les avantages imposables et des changements à la documentation à l'appui relativement aux frais d'automobile ont été proposés et soumis aux commentaires des intervenants.</p> <p>Le ministère des Finances et l'ARC ont conjointement fait appel aux services d'une firme de consultants, qui recueillera des suggestions pour réduire le fardeau de l'observation des petites entreprises, pour les communiquer par la suite. Les suggestions sont actuellement analysées.</p> <p>En avril 2008, le ministère des Finances a sollicité des commentaires d'associations commerciales qui représentent les petites entreprises canadiennes. L'ARC analyse également les suggestions qui en découlent.</p>
<p>1.2.9</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>Selon la rétroaction obtenue auprès des petites entreprises et leurs représentants, l'ARC effectuera des examens périodiques de ses seuils administratifs afin de s'assurer qu'ils demeurent efficaces et appropriés.</i></p> <p>Les seuils liés à la production électronique des déclarations et des feuillets de renseignements ont été examinés et modifiés pour permettre à un plus grand nombre de déclarants de se servir de la production électronique.</p> <p>Les seuils de TPS ont été examinés, et des changements ont été apportés au besoin.</p> <p>L'ARC a examiné des modifications législatives proposées, qui réduiront la fréquence de production requise de certaines déclarations de taxe d'accise, selon une analyse des seuils et des risques.</p>
<p>1.2.10</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>L'utilisation du numéro d'entreprise sera élargie en 2007, lorsque l'Ontario l'adoptera dans le cadre de son programme de taxe de vente au détail.</i></p> <p>Le programme de la taxe de vente au détail de l'Ontario (TVDO) a commencé à utiliser le NE en tant qu'identification pour les nouveaux comptes TVDO le 14 juillet 2008. Tous les comptes de TVDO existants ont reçu un NE en septembre 2008.</p> <p>L'Ontario adoptera le NE en décembre 2008 pour son impôt-santé des employeurs. D'autres programmes, comme la taxe à la consommation de l'Ontario, devraient commencer à utiliser le NE en 2009.</p>

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.2 Mesures prévues en 2007-2008

<p>1.2.11</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>En février 2008, les acomptes provisionnels harmonisés des sociétés débiteront en vertu de l'initiative d'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO).</i></p> <p>L'ARC a commencé à recevoir les versements d'acomptes provisionnels combinés d'impôt sur le revenu fédéraux-provinciaux des sociétés de l'Ontario, comme prévu, pour les années d'imposition se terminant après le 31 décembre 2008.</p> <p>Les agents des demandes de renseignements ont reçu de la formation et ont commencé à répondre à des demandes de renseignements sur des paiements combinés et la déclaration harmonisée en février 2008.</p>
<p>1.2.12</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>En 2007-2008, l'ARC améliorera Mon dossier d'entreprise de façon à permettre aux représentants de voir ou d'effectuer des opérations au nom d'une entreprise, avec le consentement du propriétaire. Des services additionnels seront aussi disponibles, comme produire une déclaration de TPS/TVH, télécharger des états de compte et des avis émis antérieurement et voir des opérations au solde du compte.</i></p> <p>Depuis octobre 2007, les propriétaires d'entreprise peuvent autoriser des représentants à accéder à des renseignements à son sujet en ligne. Une fois autorisé, un représentant peut consulter des renseignements sur les entreprises et effectuer certaines fonctions de libre-service en ligne pour le compte du propriétaire de l'entreprise. Les représentants utilisent le service Représenter un client, à l'adresse www.arc.gc.ca/representants. Depuis octobre 2008, plus de 176 500 représentants ont été autorisés à accéder à des renseignements d'entreprise.</p>
<p>1.2.13</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>En octobre 2007, la transmission électronique des déclarations de TPS/TVH sera améliorée pour permettre la production par voie électronique des déclarations de TPS/TVH à solde débiteur.</i></p> <p>Des améliorations aux systèmes de production électronique pour la TPS/TVH ont permis la production de déclarations de TPS/TVH à solde débiteur en octobre 2007. Depuis le 1^{er} avril 2008, plus de 80 000 déclarations de TPS/TVH ayant un montant dû, ont été produites par Impôtnet TPS/TVH ou Impôtel TPS/TVH.</p>

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.2 Mesures prévues en 2007-2008

1.2.14

Complète

L'ARC continuera de travailler avec le ministère des Finances afin d'examiner les résultats qui visent les pénalités progressives sur les remises tardives des retenues sur la paie et de déterminer si des changements sont justifiés.

Les changements sur les pénalités progressives sur les remises tardives de retenues sur la paie ont été proposés au ministère de Finances, et la loi qui en découlent ont reçu la sanction royale en juin 2008.

La loi préconise un bon dossier et impose des sanctions aux employeurs qui effectuent leurs versements constamment en retard. Les pénalités progressives se chiffrent comme suit :

- 3 % pour les versements qui ont trois jours de retard ou moins
- 5 % pour les versements qui ont quatre ou cinq jours de retard
- 7 % pour les versements qui ont six ou sept jours de retard
- 10 % pour les versements qui ont huit jours de retard ou plus

1.2.15

Complète

L'ARC examinera les lignes directrices concernant l'allègement des pénalités et des intérêts imputés pour les remises tardives des retenues sur la paie en vertu des dispositions en matière d'équité dans la Loi de l'impôt sur le revenu et elle mettra à jour ces lignes directrices, au besoin. Au printemps 2007, l'expression « dispositions en matière d'équité » sera remplacée par « dispositions d'allègement pour le contribuable ».

L'examen des lignes directrices et des règles de pénalités progressives administrées par l'ARC ont mené à un projet de loi sur les pénalités progressives sur les versements tardifs de retenues sur la paie.

Le terme « dispositions d'allègement pour le contribuable » a été adopté en mai 2007, à l'occasion du lancement de la nouvelle circulaire d'information IC-07-1, Dispositions d'allègement pour les contribuables et de la version mise à jour du formulaire de demande d'allègement RC4288.

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.3 Mesures prévues pour avril 2008 et au-delà

<p>1.3.1</p> <p><i>Complète</i></p>	<p>À l'automne de 2008, l'ARC lancera un formulaire simplifié de demande pour le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental, ainsi qu'un outil d'autoévaluation afin d'aider les demandeurs à déterminer l'admissibilité potentielle à ce programme.</p> <p>Le formulaire révisé T661, Demande pour les dépenses de Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE), et l'outil d'autoévaluation se trouvent maintenant à l'adresse www.arc.gc.ca/rsde. L'ARC a également produit un CD-ROM ainsi qu'une nouvelle brochure et un nouveau dépliant, qui renferment de précieux renseignements pour les demandeurs actuels ou nouveaux.</p>
<p>1.3.2</p> <p><i>Complète</i></p>	<p>En janvier 2009, on lancera une déclaration de revenus des sociétés harmonisée dans le cadre de l'initiative d'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario (AIRSO). Lorsque l'AIRSO sera entièrement en œuvre, il en résultera des avantages pour les petites entreprises tels qu'une seule déclaration annuelle portant sur les mêmes exigences de production et de paiement, une définition commune des revenus imposables, des paiements mixtes, un seul point de contact pour obtenir les renseignements fiscaux provinciaux et fédéraux, une seule vérification touchant l'impôt fédéral et l'impôt provincial avec un seul dossier des résultats de la vérification ainsi qu'un seul processus d'appel et d'opposition.</p> <p>La Déclaration de revenus des sociétés T2 harmonisée 2009 et les nouvelles annexes de l'Ontario seront affichées sur le site Web de l'ARC et imprimées à temps pour la production des déclarations de revenus des sociétés de 2009.</p> <p>Les systèmes commenceront le traitement des déclarations harmonisées en avril 2009.</p>

Intervention 1 : Nous simplifierons, améliorerons et, le cas échéant, réduirons la fréquence des interactions des petites entreprises avec l'ARC

1.3 Mesures prévues pour avril 2008 et au-delà

1.3.3

Continue

Les améliorations à plus long terme qui seront apportées à Mon dossier d'entreprise permettront aux utilisateurs de mettre à jour le nom commercial et l'adresse d'affaires de leur entreprise, de transférer des paiements d'une période à une autre (ainsi que d'un compte de programme d'entreprise à un autre) et de voir le genre d'auteur de versement de l'employeur, ce qui a une incidence sur la fréquence de leurs remises des retenues sur la paie..

Les améliorations de MDE se poursuit. À l'automne 2008, la capacité de transférer des paiements et de visionner l'état des déclarations de TPS/TVH a été ajoutée.

MDE à l'adresse www.arc.gc.ca/mondossierentreprise, permet maintenant la capacité de :

- de gérer les noms commerciaux de l'entreprise;
- visionner les renseignements bancaires, les transactions dans le compte de retenues sur la paie, les exigences de versements des retenues sur la paie, et le statut de la déclaration de TPS/TVH;
- calculer le solde futur d'un solde dû incluant les intérêts pour les sociétés, la TPS/TVH et les comptes des autres prélèvements;
- transférer les paiements au sein des comptes de TPS/TVH, les comptes de sociétés, et les comptes des autres prélèvements; et
- produire plus de déclarations reliées à l'entreprise.

L'ARC anticipe l'option de futures améliorations potentielles telles que la capacité de visionner les transactions sur les intérêts, un calculateur d'acomptes provisionnels pour le plus de comptes et la capacité de transférer des paiements entre les comptes d'entreprise.

L'ARC est toujours à la recherche de moyens pour améliorer le service en ligne pour les entreprises.

1.3.4

Continue

L'ARC travaillera avec ses partenaires provinciaux afin d'accroître la coordination et l'harmonisation des programmes fédéraux et provinciaux offerts aux entreprises.

L'ARC a travaillé de façon intensive avec le MRO au transfert de l'administration de l'impôt des sociétés à l'Agence, une initiative importante qui illustre les partenariats de l'ARC avec une administration provinciale.

L'ARC a aussi établi un partenariat avec le MRO en ce qui touche les comptes communs où les deux administrations perçoivent des créances. L'équipe a tenu des rencontres avec les clients provinciaux, qui se sont soldées par une approche coordonnée du règlement des comptes et une réduction du dédoublement des efforts. La collecte et l'échange de renseignements ont été accélérés par les divers accès aux systèmes que les deux organisations se partagent.

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.1 Mesures prises ou en cours

2.1.1

Continue

L'ARC utilise déjà un langage simple comme procédure normalisée dans ses formulaires et ses publications. Également selon une procédure normalisée, nous sollicitons la rétroaction des utilisateurs des publications, par exemple en incluant la section « Faites-nous part de vos suggestions », en effectuant des essais auprès des groupes de consultation et en mettant en place une boîte aux lettres Web destinée à recueillir des commentaires. Nous nous efforçons toujours d'atteindre un équilibre entre l'utilisation du langage simple et la prestation rapide de renseignements législatifs exacts. Nous continuerons d'étudier la rétroaction et de renforcer les processus existants. L'ARC demande à des représentants des employeurs comme l'Association canadienne de la paie d'améliorer ses produits de communication aux entreprises en examinant régulièrement ses dépliants, ses publications et son site Web dans le but d'en faciliter la lecture.

Au cours de l'an dernier, l'ARC a entrepris des examens approfondis de deux produits d'information à l'intention des entreprises, sous l'angle du langage simple et de la lisibilité – des documents sur les dépenses d'emploi et les guides pour les sociétés.

Un nombre défini de publications feront aussi l'objet de ce type d'examen approfondi chaque année. L'ARC continue de faire participer des représentants d'entreprise à l'analyse de formulaires, de publications et de contenu Web à l'intention des entreprises. Par exemple, le Guide T2 – Déclaration de revenus des sociétés a été soumis aux commentaires de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, et l'Association canadienne de la paie examine régulièrement des documents liés aux retenues sur la paie.

En 2008, les utilisateurs d'affaires ont aussi été consultés sur la convivialité de la structure et de l'étiquetage du site Web de l'ARC.

Toute la rétroaction reçue de « Faites-nous part de vos suggestions » et les commentaires par l'intermédiaire de la boîte postale du Web sont examinés. Depuis avril 2008, 32 suggestions de « Faites-nous part de vos suggestions » et 96 commentaires par l'intermédiaire du Web ont été reçus et révisés.

2.1.2

Continue

L'ARC continuera d'examiner les erreurs les plus communes commises par les petites entreprises sur leurs formulaires et leurs déclarations afin de trouver des façons d'en améliorer le contenu et la mise en page.

Les erreurs les plus communes sont régulièrement examinées, dans le but de dégager les domaines qui occasionnent des problèmes aux contribuables relativement à l'observation des lois ou au moment de remplir les formulaires. L'ARC passe en revue les produits d'information et les formulaires pour clarifier les renseignements présentés et la manière dont les renseignements requis sont présentés dans ces formulaires.

Les erreurs les plus communes qui se rapportent à la préparation de feuillets d'information T4 pour les employés sont affichées sur le site Web de l'ARC pour aider les contribuables à remplir leurs formulaires et leurs déclarations correctement.

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.1 Mesures prises ou en cours

<p>2.1.3</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>L'ARC examine ses liens Web et ses publications imprimées afin d'améliorer le regroupement des renseignements et de fournir aux utilisateurs des liens entre les différentes parties pertinentes du contenu Web.</i></p> <p>On analyse régulièrement le contenu Web pour améliorer l'expérience des utilisateurs. L'ARC a adopté une solution de gestion du contenu des publications pour assurer l'uniformité et le regroupement juste des renseignements dans les diverses gammes de produits.</p> <p>Un volet dont l'organisation est plus logique, ordonné et divisé par étapes sur les retenues sur la paie, la TPS/TVH et les NE est en cours d'élaboration et sera affiché sur le site Web de l'ARC pour aider les nouveaux utilisateurs à comprendre leurs obligations.</p>
<p>2.1.4</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>L'ARC a récemment examiné les renseignements qu'elle fournit sur la déduction pour gains en capital pour clarifier et restructurer ces renseignements en vue de les rendre plus accessibles.</i></p> <p>Les renseignements sur les gains en capital ont été révisés au début de 2008.</p> <p>Par la suite, des renseignements révisés ont été diffusés auprès d'intervenants externes, comme la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, pour obtenir leurs commentaires.</p>
<p>2.1.5</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>L'ARC a amélioré la rapidité de la diffusion des renseignements et leur accessibilité à l'aide du lancement des « liens intelligents ». Cette technologie permet aux utilisateurs Web d'accéder directement à un agent de l'ARC à partir du site Web. L'agent peut les aider à naviguer dans le site ou leur fournir des renseignements additionnels.</i></p> <p>Afin de promouvoir la rapidité de la diffusion des renseignements et leur accessibilité, des « liens intelligents » ont été créés pour permettre aux utilisateurs Web d'accéder directement à un agent de l'ARC à partir de notre site Web. L'agent peut ainsi aider les utilisateurs à naviguer dans le site ou leur fournir des renseignements additionnels.</p> <p>À divers moments, les agents de l'ARC demandent aux utilisateurs des « liens intelligents » de répondre à un sondage au sujet de la précision des renseignements du site Web ou de la difficulté, lors de la navigation, à trouver les informations recherchées.</p>
<p>2.1.6</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>L'ARC a récemment normalisé et amélioré son programme de formation à l'intention des agents des services téléphoniques. Ce nouveau programme est appuyé par une formation en ligne et des outils de référence améliorés. Le contenu du programme a été adapté pour traiter des questions les plus fréquemment posées, ainsi que des sujets complexes, et est conçu pour que les réponses aux demandes de renseignements téléphoniques soient exactes et uniformes.</i></p> <p>La formation est maintenant la norme de référence pour tous les agents au téléphone, et est offerte pendant leur orientation. Les agents d'expérience reçoivent de la formation supplémentaire, au besoin et le cas échéant.</p>

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.1 Mesures prises ou en cours

<p>2.1.7</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>L'ARC a récemment élaboré le CD-ROM intitulé Services électroniques aux entreprises et aux particuliers. Cet outil est conçu pour sensibiliser davantage les petites entreprises aux services électroniques de l'ARC qui leur sont offerts et familiariser les nouvelles petites entreprises avec son site Web. Il a été distribué aux participants d'ateliers dans le cadre des activités de visibilité de l'ARC à l'intention des petites entreprises. Le contenu du CD-ROM sera enrichi ultérieurement pour inclure des renseignements sur les gouvernements provinciaux et territoriaux.</i></p> <p>La première version a été élaborée pour inclure les liens aux informations de toutes les provinces et territoires.</p>
<p>2.1.8</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>Les employés de l'ARC qui interagissent le plus avec les petites entreprises ont participé à des séances d'information pour mieux connaître les produits et services électroniques offerts aux petites entreprises. L'ARC élabore présentement un programme plus officiel.</i></p> <p>Le CD-ROM <i>Services électroniques aux entreprises et aux particuliers</i> a été offert aux séances d'information.</p> <p>Un programme multimédia en ligne sur les services électroniques encore plus officiel est offert aux employés depuis le 27 novembre 2007. Dans un communiqué à tout le personnel, on les encourage à utiliser la formation reçue.</p> <p>Des rappels réguliers sur le programme multimédia seront envoyés à tous les employés. Le programme est aussi présenté aux « nouvelles recrues ».</p>

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.1 Mesures prises ou en cours

2.1.9

Continue

L'ARC reconnaît les avantages de présenter des renseignements dans plusieurs formats et continue d'explorer de nouvelles façons de le faire. Nous avons récemment élaboré une série de questions et de réponses afin de communiquer les modifications législatives liées au crédit d'impôt pour la création d'emplois d'apprentis et à la déductibilité des dépenses relatives aux outils des gens de métier. Ils ont été fournis aux agents de l'ARC et affichés sur son site Web.

En décembre 2007, un « Avis important » a été envoyé par courrier directement à environ 4,6 millions d'adresses d'entreprises pour les aviser des changements qui les toucheront, amenés par le budget de 2007 et l'Énoncé économique 2007.

L'ARC a retenu les services de Dotto Tech, une émission nationale à saveur technologique pratico-pratique diffusée dans l'ensemble du pays et qui traite des services électroniques offerts aux petites entreprises, pour faire la promotion de MDE, de Représenter un client, d'IMPÔTNET et d'IMPÔTNET TPS/TVH, ainsi que d'options de retenues sur la paie électronique. Deux segments ont été diffusés en novembre 2007 et en février 2008, et un autre segment est prévu pour le début de l'année 2009.

Dans un effort continu visant à améliorer ses communications avec la collectivité des entreprises, l'ARC diffuse aussi des conseils fiscaux à point nommé. Les conseils fiscaux sont un autre moyen pour l'ARC de communiquer d'importants renseignements aux entreprises tout au long de l'année, y compris des améliorations à ses services électroniques.

L'ARC continue de travailler avec Industrie Canada pour leur fournir des liens spécifiques de notre site Web pour leur site Web d'Entreprises Canada.

2.1.10

Continue

Les séminaires d'information publics sont l'un des outils les plus efficaces de l'ARC pour communiquer avec les petites entreprises, et plusieurs de ses activités de visibilité sont menées en collaboration avec ses partenaires provinciaux. En 2005-2006, l'ARC a donné à l'échelle nationale plus de 1 400 séances d'information destinées aux entreprises auxquelles ont assisté 26 500 participants. En Ontario, plus de 200 séances d'information conjointes sur la taxe de vente provinciale (TVP) et la TPS/TVH ont été données à 4 300 participants. Pour le garder pertinent et actuel, nous continuerons de mettre à jour le contenu de nos séances d'information. Par exemple, nous lancerons une présentation pilote au printemps de 2007 d'une version mise à jour du séminaire pour les petites entreprises.

L'ARC a organisé environ 1 800 séances d'information à l'intention des entreprises (séminaires, salons professionnels, visites d'information et conférences), auxquelles près de 44 000 personnes ont assisté pendant l'exercice 2007-2008.

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.1 Mesures prises ou en cours

<p>2.1.11</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>En 2006 et en 2007, l'ARC a lancé une campagne publicitaire pour sensibiliser davantage les entreprises à la gamme de produits et de services électroniques qui leur sont offerts.</i></p> <p>Des évaluations ont été mises en branle à la suite de la campagne publicitaire, au moyen de sondages en ligne et d'entrevues téléphoniques. L'étude a dévoilé une augmentation possible de l'utilisation des produits et des services électroniques par les petites entreprises pour obtenir des renseignements de l'ARC et entrer en contact avec elle.</p>
<p>2.1.12</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>L'ARC a récemment effectué un premier sondage auprès des entreprises utilisatrices de son site Web afin de mesurer leur sensibilisation et leur utilisation des services électroniques offerts. Les renseignements recueillis orienteront l'élaboration des services électroniques de l'ARC et auront une influence sur les activités promotionnelles.</i></p> <p>Les conclusions du sondage ont suscité des améliorations à la manière dont les renseignements pour les entreprises sont présentés dans le site Web de l'ARC. La page d'accueil a été réorganisée pour que les renseignements pour les entreprises et les particuliers soient mieux séparés et groupés par sujets importants pour les entreprises.</p>

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.2 Mesures prévues en 2007-2008

2.2.1

Continue

En 2007-2008, l'ARC effectuera un examen de ses produits de communication visant les entreprises afin de s'assurer que leur contenu est pertinent, approprié et présenté dans un langage simple. Nous renforcerons les processus existants afin de solliciter une rétroaction auprès des intervenants des petites entreprises sur les publications qui leur sont offertes. L'ARC évaluera les formulaires les plus utilisés par les petites entreprises en vue de les simplifier, dans la mesure du possible, et de les rendre plus conviviaux.

Un processus d'assurance de la qualité a été mis en place pour veiller à ce que le contenu soit pertinent, approprié et rédigé en langage clair. Le contenu sera accompagné d'analyses approfondies du langage clair et de la lisibilité prévues pour les produits d'information diffusés à l'intention des entreprises, chaque année.

Pour atteindre l'excellence dans nos communications écrites, les directions générales et les régions de l'ARC ont dégagé des moyens rentables et des mesures recommandées pour améliorer les communications externes. Les options sont actuellement examinées, dans le cadre d'une approche globale à l'Agence.

2.2.2

Continue

L'ARC continuera de mettre l'accent sur la prestation de réponses exactes et uniformes aux demandes de renseignements téléphoniques. Par exemple, l'ARC élabore actuellement une proposition en vue de mettre en place des centres d'expertise pour répondre aux demandes portant sur des questions complexes. L'ARC élaborera aussi une stratégie afin de renforcer son programme actuel d'assurance de la qualité du service téléphonique.

La proposition du Centre d'expertise a été achevée en avril 2008, ce qui permettra l'acheminement de demandes de renseignements précises, qui sont parfois complexes ou inhabituelles, à des agents expressément formés pour répondre à des questions sur les sujets en cause. L'ARC a actuellement en place un centre d'expertise sur les demandes de renseignements sur l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario. D'autres centres d'expertise sur des demandes de certains renseignements d'entreprises complexes et générales seront aussi mis en place dans le cadre de projets pilotes à compter de décembre 2008.

On observe aussi des progrès dans l'assurance de la qualité et de la justesse des appels, réalisés grâce à une meilleure saisie des données en ligne des évaluations de l'exactitude des agents. Le format en ligne est en fait un outil national obligatoire qui permet la production de renseignements plus justes et exacts, ce qui à son tour permet de dégager les besoins de formation et les tendances et les faiblesses quant aux procédures et à l'exactitude. La liste de vérification en ligne pour les appels fournit la capacité de rendre compte et est fonctionnelle depuis avril 2008. Il s'agit d'une composante fondamentale de notre stratégie vers le renforcement de l'assurance de la qualité des appels.

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.2 Mesures prévues en 2007-2008

<p>2.2.3</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>Nous augmenterons le nombre de pages dotées de « liens intelligents » sur notre site Web.</i></p> <p>Les « liens intelligents » ont été mis en place en 2004, avec 76 liens d'intérêt pour les entreprises. À l'heure actuelle, on compte 412 « liens intelligents » d'intérêt pour les entreprises.</p> <p>Ces « liens intelligents » ont permis approximativement à 23 000 utilisateurs Web en 2007-2008 et à 13 400 utilisateurs Web jusqu'à ce jour en 2008-2009 de parler à un agent des demandes de renseignements pour obtenir de l'aide.</p>
<p>2.2.4</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>L'ARC lancera un projet pilote avec la province de la Colombie-Britannique dans lequel le contenu du CD-ROM de l'ARC intitulé Services électroniques aux entreprises et aux particuliers sera enrichi pour inclure des renseignements du Small Business and Revenue Ministry de cette province</i></p> <p>Le CD-ROM intitulé <i>Services électroniques aux entreprises et aux particuliers</i> de l'ARC, dans lequel se trouvent du contenu et des liens de toutes les provinces et des territoires, a été lancé en mars 2008. L'ARC et les gouvernements provinciaux et territoriaux ont 155 000 exemplaires prêts à être distribués.</p>
<p>2.2.5</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>Nous lancerons un programme de formation afin de nous assurer que les employés de l'ARC qui interagissent avec les petites entreprises connaissent bien les produits et services électroniques de l'ARC qui sont offerts à ces dernières.</i></p> <p>Depuis le 27 novembre 2007, une séance de formation en ligne sur les produits multimédia est offerte aux employés.</p>

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.2 Mesures prévues en 2007-2008

2.2.6

Continue

L'ARC poursuivra ses efforts visant à établir un contact avec les nouvelles petites entreprises. Nous modifierons nos activités de sensibilisation existantes et nos séminaires d'information locaux à l'intention des entreprises afin de nous assurer qu'ils demeurent à jour et pertinents. Nous continuerons d'augmenter notre visibilité dans la collectivité des petites entreprises à l'aide d'activités de sensibilisation, de visites dans les collectivités et d'une participation aux foires commerciales. Nous mènerons également cinq nouveaux projets pilotes en Ontario pour repérer les nouvelles petites entreprises et communiquer avec elles afin de les aider à comprendre leurs responsabilités fiscales et de les informer sur la manière d'accéder aux services de l'ARC et de les utiliser. L'ARC examinera la faisabilité du partenariat avec certaines provinces afin d'inclure les écoles de métiers dans ses activités de sensibilisation. Nous avons pour but de mettre en place un cadre de travail d'ici mars 2008.

Au cours de 2007/2008, le programme de sensibilisation sur l'économie clandestine a mené 149 visites communautaires. Au cours de l'année 2008/2009, les activités du programme comprenaient entre autres des visites communautaires, des visites de quais, des salons de l'habitation et des salons professionnels, des conférences publiques et des visites individuelles.

Les cinq projets pilotes mis en œuvre en Ontario se sont terminés en mars 2008. L'ARC envisage d'utiliser les pratiques exemplaires et les grandes conclusions des projets pilotes dans la poursuite des activités de sensibilisation.

La région de l'Atlantique de l'ARC a mis en place une initiative de trois ans appelée Visibilité des nouveaux inscrits. Dans le cadre de cette initiative, les agents rendent des visites informatives à approximativement 50 % des nouveaux inscrits aux fins de la TPS/TVH. Des évaluations seront réalisées après l'exécution de l'initiative lesquelles montreront si ces visites accroissent efficacement la compréhension et les connaissances des contribuables de leurs responsabilités et de nos services.

Afin d'assurer une meilleure coordination et l'harmonisation des activités de visibilité, des plans d'action locaux ont été créés dans chacun des bureaux des services fiscaux (BSF) de la région et seront partagés avec Revenu Québec. Des séminaires ont été développés dans la région du Québec pour des secteurs d'activité ciblés tels que le secteur du taxi, des garderies ou encore de la coiffure. D'autres séminaires seront développés en fonction des plans d'action sur la visibilité de chacun des BSF de la région.

Par ailleurs, des BSF ont créé des partenariats avec des organismes fédéraux ou provinciaux tels que Développement Économique Canada, les Centres locaux de développement et autres, ou encore avec des associations telles que l'Association de planification fiscale et financière, l'Ordre des médecins, etc. afin de faire connaître les services électroniques de l'ARC.

En collaboration avec le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine, l'ARC a élaboré un cadre d'enseignement dans les écoles de métiers en mars 2008. Un programme a été mis en place dans des écoles de métiers de Colombie-Britannique, d'Ontario et du Nouveau-Brunswick en vue de communiquer de l'information sur le régime fiscal et les pièges de l'économie clandestine qui portait expressément sur certains métiers de la construction. Le matériel de formation devrait être lancé en mai 2009.

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.2 Mesures prévues en 2007-2008

<p>2.2.7</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>En 2007-2008, l'ARC continuera sa campagne de publicité qui cible les petites entreprises.</i></p> <p>L'ARC a entrepris une campagne de publicité imprimée sur Internet, de janvier à mars 2008, qui visait les fiscalistes et les représentants de petites entreprises, dont de nombreux avaient eux-mêmes leur petite entreprise.</p> <p>Les évaluations à la suite de la campagne ont révélé que ceux qui ont vu les annonces étaient beaucoup plus enclins à penser que l'ARC est réceptive aux besoins des entreprises et capable d'y répondre que ceux qui ne les avaient pas vues.</p> <p>L'ARC est toujours à la recherche de moyens peu coûteux afin d'augmenter la sensibilisation des services électroniques disponibles aux contribuables d'entreprises.</p>
<p>2.2.8</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>L'ARC fera équipe avec des associations de petites entreprises et de conseillers professionnels principales afin de cerner les sources de fardeau et travaillera avec elles pour tirer parti de ses activités de communication et de sensibilisation.</i></p> <p>L'ARC entretient des discussions régulières, sur le fardeau des petites entreprises avec des organismes conseil de petite taille et professionnels, tant officielles qu'officieuses, comme la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante , l'Association canadienne de la paie, la Canadian Bookkeepers Association, l'Association des comptables généraux accrédités du Canada, l'Association du Barreau canadien et les membres du CCAFP.</p> <p>L'ARC a examiné les présentations sur la réduction du fardeau faites au ministère des Finances par des petites entreprises et des associations de consultation</p> <p>Des représentants de l'ARC assistent à des différentes associations de consultation professionnelles et sont aussi invités à s'adresser aux membres de ces associations.</p> <p>L'ARC a travaillé avec des organisations professionnelles pour fournir des renseignements sur les sondages et informations qu'elles transmettront à leurs membres aussi bien qu'en les consultant au sujet des nouvelles initiatives de l'ARC.</p>

Intervention 2 : Nous améliorerons la façon dont nous communiquons avec les petites entreprises et choisirons le meilleur moment pour le faire.

2.3 Mesures prévues pour avril 2008 et au-delà

2.3.1 <i>Continue</i>	<p><i>Nous examinerons les résultats de notre programme de « liens intelligents » pour mieux connaître l'expérience et les besoins des entreprises utilisatrices en vue d'améliorer le contenu et l'organisation de notre site Web.</i></p> <p>Quand un utilisateur des « liens intelligents » a parlé avec un agent de l'ARC, on lui demande de répondre à un sondage au sujet de la précision des renseignements du site Web ou de la difficulté, lors de la navigation, à trouver les informations recherchées.</p> <p>Chacun des « liens intelligents » fait l'objet d'une analyse annuelle, non seulement pour modifier l'emplacement de ces « liens intelligents », mais aussi pour améliorer le contenu, la présentation et la structure des renseignements affichés sur le site Web de l'ARC. Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte au moment de déterminer où placer les « liens intelligents », comme la complexité du sujet, la présence de sujets qui portent sur de nouveaux programmes, la présence de sujets sur l'observation, l'importance relative du sujet pour les contribuables et les recommandations d'agents de centres d'appels et d'auteurs, inspirées des demandes de renseignement. Ces facteurs entrent aussi en ligne de compte pour décider si un sujet sera supprimé.</p>
2.3.2 <i>Continue</i>	<p><i>Nous travaillerons avec des intervenants internes et externes afin de déterminer les avantages de mettre en œuvre des « liens intelligents » dans les pages Web sécurisées de Mon dossier et de Mon dossier d'entreprise. Cela donnerait aux contribuables un accès direct à un agent de l'ARC à partir de ces voies de communication sécurisées et permettrait à l'agent de répondre aux questions liées à leur compte.</i></p> <p>Débutant en avril 2009, L'ARC fera des « liens intelligents », un projet pilote dans les applications transactionnelles tel que dans MDE.</p>
2.3.3 <i>Complète</i>	<p><i>En 2008, l'ARC mènera de nouveau son sondage biennal auprès des entreprises utilisatrices de son site Web. Les résultats permettront à l'ARC de relever les changements aux niveaux de sensibilisation de ses services électroniques à l'intention des entreprises et les tendances sur l'utilisation de ces services.</i></p> <p>L'ARC prévoit mener son deuxième sondage auprès des entreprises utilisatrices de son site Web en décembre 2008.</p>

Intervention 3 : Nous adopterons une approche systémique pour réduire le fardeau à l'ARC

3.1 Mesures prises ou en cours

<p>3.1.1</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>L'ARC, en collaboration avec les intervenants internes et les membres du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises, a élaboré un cadre de mesure de rendement pour la réduction du fardeau d'observation. Ce cadre vise à permettre à l'ARC de mesurer ses progrès relatifs à l'allègement du fardeau en comparant son rendement à un éventail d'indicateurs.</i></p> <p>Le cadre de mesure sur le rendement, achevé en décembre 2007, mesure le coût de l'observation des entreprises en temps et en argent. Il repose sur une combinaison de mesures uniques à l'effort de réduction du fardeau et d'autres mesures actuellement utilisées à l'ARC.</p> <p>Les mesures du cadre ont été validées, et la disponibilité des données, confirmée, en collaboration avec toutes les directions générales de l'ARC et Industrie Canada.</p>
<p>3.1.2</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>L'ARC a participé à l'élaboration de l'Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation de Statistique Canada. La première enquête a été effectuée vers la fin de 2006 dans le cadre de l'Initiative d'allègement du fardeau de la paperasserie du gouvernement fédéral. L'ARC continuera de participer à ce sondage triennal.</i></p> <p>Les données de l'Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation de Statistique Canada ont servi à définir les indicateurs de rendement du cadre de mesure du rendement pour la réduction du fardeau d'observation.</p>
<p>3.1.3</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>L'ARC examinera les initiatives en matière de réduction d'autres pays ou d'autres ordres de gouvernement dans le but de cerner d'éventuelles stratégies.</i></p> <p>L'ARC continue de surveiller les activités de réduction du fardeau d'autres pays. Des représentants de l'ARC ont rencontré des agents du fisc des États-Unis, d'Australie, du Royaume-Uni et de la Nouvelle-Zélande pour examiner des pratiques exemplaires quant aux services électroniques et à la réduction du fardeau. En 2007, l'ARC a apporté sa contribution à un rapport du Sous-groupe sur les services aux contribuables de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) intitulé <i>Programmes visant à réduire le fardeau administratif lié à la réglementation sur les impôts dans certains pays</i>, publié en janvier 2008.</p>

Intervention 3 : Nous adopterons une approche systémique pour réduire le fardeau à l'ARC

3.1 Mesures prises ou en cours

3.1.4

Continue

L'ARC poursuivra ses recherches et examinera les conclusions de diverses études sur les petites entreprises pour mieux comprendre leurs caractéristiques, leur comportement et leurs besoins. L'ARC validera ses résultats de recherche en les comparant à d'autres sources extérieures comme les études menées par d'autres ministères et par des groupes externes comme la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, le Conference Board du Canada et l'Association canadienne de la paie.

Voici quelques études prévues à l'ARC :

- Mise à l'essai d'un nouveau processus d'ouverture de session pour les utilisateurs et les utilisateurs potentiels du Web de l'ARC; et
- Examen de MDE axé sur les renseignements et les services choisis pour les retenues sur la paie par les utilisateurs des services liés aux retenues.

L'ARC a analysé les tendances de l'économie clandestine dans les secteurs de la construction et de l'accueil, et a examiné des pratiques exemplaires sur la manière d'aborder le volet de l'argent comptant de l'économie clandestine.

Une étude de cas sur les petites entreprises a été mise en branle en vue d'examiner les améliorations potentielles que l'ARC pourrait apporter en vue de rationaliser l'administration des impôts. Pour les besoins de l'étude de cas, les petites entreprises seront divisées en trois catégories, selon leur structure d'entreprise : propriétaire unique, sociétés en nom collectif et société. Les interactions et les activités types de chaque catégorie seront analysées en vue de l'élaboration d'un modèle des contacts réguliers des entreprises avec l'ARC.

Intervention 3 : Nous adopterons une approche systémique pour réduire le fardeau à l'ARC

3.2 Mesures prévues en 2007-2008

<p>3.2.1</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>Compte tenu de l'engagement du gouvernement fédéral de réduire le fardeau de la paperasserie de 20 p. 100, l'ARC fera l'inventaire de ses exigences administratives et des obligations d'information que doivent respecter les petites entreprises.</i></p> <p>Un inventaire des exigences administratives et des obligations d'information a été fourni à Industrie Canada en septembre 2007.</p>
<p>3.2.2</p> <p><i>Complété</i></p>	<p><i>L'ARC achèvera le cadre de mesure de rendement pour la réduction du fardeau d'observation et confirmera les mesures de rendement qui établiront les points de référence.</i></p> <p>Le cadre de mesure de rendement pour la réduction du fardeau d'observation a été achevé en décembre 2007.</p> <p>Des mesures de référence ont été établies et il est prévu que le rapport intitulé <i>Mesurer le fardeau de l'observation des petites entreprises</i>, sera publié d'ici la fin de l'année 2008.</p>
<p>3.2.3</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>L'ARC fera en sorte que l'allègement du fardeau lié à l'observation devienne un élément fondamental de son processus d'examen des formulaires et de l'élaboration de ses procédures administratives. Cela pourrait comprendre la création d'une liste de vérification de l'évaluation du fardeau qui serait utilisée lorsque les formulaires sont élaborés ou révisés.</i></p> <p>La réduction du fardeau de l'observation a été incorporée à l'examen régulier des formulaires. Tous les documents qui portent sur un sujet d'intérêt pour les entreprises et qui comprennent du texte standard ont été diffusés aux intervenants pour leur demander que les formulaires et les publications soient examinés d'une perspective de réduction du fardeau.</p> <p>Un processus d'assurance de la qualité, axé sur la réduction du fardeau de l'observation, entre autres, a été élaboré et comprend des vérifications ponctuelles de certaines composantes et de certains éléments de contenu, une base de données de termes courants et uniformes, la création d'un emplacement et d'une présentation fixes d'éléments communs dans les formulaires et des listes de vérification pour la révision et la conception des formulaires. L'accent placé sur ces éléments rendra les formulaires plus faciles à remplir.</p> <p>L'ARC continue à faire de la réduction des formalités administratives une pratique courante. Des initiatives font présentement l'objet d'examen telles la nécessité d'analyses préliminaires sur les incidences des formalités pour tous les principaux projets d'investissement, l'évaluation des incidences des formalités pendant les vérifications internes et l'évaluation des programmes, l'ajout d'un engagement envers la réduction des formalités administratives aux ententes de rendement des cadres pertinentes, l'éducation et la sensibilisation accrue relativement à la réduction des formalités auprès de tous les employés et aux mécanismes permettant de faire participer le public pour qu'il puisse formuler des suggestions ayant trait à la réduction des formalités administratives.</p>

Intervention 3 : Nous adopterons une approche systémique pour réduire le fardeau à l'ARC

3.3 Mesures prévues pour avril 2008 et au-delà

<p>3.3.1</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>Nous mesurerons nos progrès sur l'allègement du fardeau lié à l'observation et à la paperasserie et nous en rendrons compte dans notre rapport annuel présenté au Parlement.</i></p> <p>Le communiqué du rapport de référence qui décrit les mesures de référence pour mesurer le progrès sous l'angle du temps et des coûts rattachés à la réduction du fardeau est attendu d'ici la fin de l'année 2008.</p> <p>Le rapport annuel au Parlement de 2007/2008 de l'ARC traitait des premiers éléments des progrès réalisés dans la réduction du fardeau de l'observation et la réduction du fardeau de la paperasserie.</p>
<p>3.3.2</p> <p><i>Complète</i></p>	<p><i>Nous contribuerons à la cible d'allègement du fardeau de la paperasserie de 20 p. 100 du gouvernement fédéral d'ici novembre 2008.</i></p> <p>L'ARC a entamé les modifications qui ont réussi à réduire le fardeau de la paperasserie par 24,2 %, en ce qui concerne les formulaires et les politiques administratives, au plus tard le 1^{er} novembre 2008.</p>
<p>3.3.3</p> <p><i>Continue</i></p>	<p><i>Nous examinerons nos indicateurs de rendement et les améliorerons au besoin.</i></p> <p>À mesure des changements aux systèmes et de l'évolution de la méthode d'évaluation du rendement de l'ARC, les évaluations et les données seront mises à jour en conséquence. Cela permettra de peaufiner le cadre de mesure du rendement pour la réduction du fardeau de l'observation, pour qu'il s'harmonise parfaitement avec le Cadre pour la planification stratégique et l'établissement de rapports de l'ARC.</p> <p>Par suite de l'exercice de validation entrepris en parallèle avec la préparation du rapport de référence, l'ARC a commencé à mettre à jour le cadre de mesure.</p>

Annexe A : Mesures complémentaires

On entend par mesures complémentaires des initiatives qui appuient les mesures dégagées par le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises. Bien qu'elles ne figurent pas dans le rapport du Groupe d'action, elles sont essentielles pour réduire le fardeau de l'observation des petites entreprises, parce qu'elles tiennent compte du fait que la réduction du fardeau de la paperasserie est maintenant systémique à l'ARC et appuient les mesures éventuelles d'examen et d'analyses continus dans le but de continuer à réduire le fardeau de l'observation des petites entreprises.

Voici les mesures complémentaires qui ont déjà été mises en œuvre :

- Calculateur en direct des retenues sur la paie (CDRP), qui se trouve sur le site Web de l'ARC, permet aux employeurs de calculer précisément les retenues à la source des employés et d'imprimer une copie des calculs pour leurs dossiers. Depuis sa mise en place, on lui a apporté quelques améliorations, dont le déplacement de certains renseignements en vue de faciliter l'utilisation du calculateur. D'autres zones ont également été ajoutées afin de permettre aux employeurs d'utiliser le calculateur dans davantage de situations, et l'ARC y a inclus le calcul de la partie de la contribution de l'employeur au RPC et l'AE.
- Calculateur d'impôt de la partie XIII – offert sur le site Web de l'ARC, permet aux employeurs et à ceux qui le désirent de calculer l'impôt sur le revenu des non-résidents qui doit être retenu sur des paiements versés à des non-résidents du Canada.
- Calculateur en direct des avantages relatifs aux automobiles – offert sur le site Web de l'ARC, permet aux employeurs de calculer les avantages relatifs aux automobiles aux fins de retenue d'impôt sur le revenu à partir des renseignements fournis.
- Capacité accrue de produire les déclarations de renseignements sur Internet – le site Internet peut maintenant accueillir des déclarations de renseignements produites, jusqu'à concurrence de 5 Mo au moyen du Transfert de fichiers par Internet (XML), depuis janvier 2008, et sa capacité augmentera jusqu'à 20 Mo en janvier 2009.
- Messages d'erreur sur production par voie électronique – les employeurs qui utilisent le Transfert de fichiers par Internet (XML) pour l'envoi de déclarations de renseignements reçoivent certains messages d'erreurs au moment de la production. Ces messages leur permettent de corriger les renseignements sélectionnés au moment d'être transmis.
- Présentations pour les professionnels de l'impôt – se trouvent sur le site Web de l'ARC et offrent des renseignements sur la production électronique et les services d'intérêt pour les professionnels de l'impôt.

Annexe A : Mesures complémentaires

- Tribune de normes de rédaction – composé de représentants de tous les secteurs de l'ARC qui s'occupent des communications et des produits d'information. Il traite actuellement du processus d'édition et établit des normes pour les produits d'information à diffusion publique. Des recommandations sur du texte standard, des termes approuvés et des processus d'assurance de la qualité ont été formulées et continueront de l'être. Une Boîte à outils du rédacteur a été montée et a été offerte en format électronique à tous les employés en mai 2008. La boîte à outils comprend un glossaire terminologique, des lignes directrices de rédaction et une archive des décisions terminologiques.
- Examen de la correspondance – la correspondance externe, comme les lettres, les avis et les accusés de réception émis par l'ARC ont fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondis. Les processus et les systèmes utilisés pour composer la correspondance et la formater, l'usage d'un langage clair, l'uniformité des messages et les processus d'assurance de la qualité étaient les objets de l'examen. Bien que l'examen se poursuivre, l'exercice initial a, à lui seul, dégagé des suggestions pour des messages plus clairs et judicieux. Quelques groupes de travail ont découlé de ces suggestions, comme le groupe de travail sur la terminologie, pour entreprendre des examens minutieux et proposer des recommandations sur des éléments de correspondance choisis.

Un comité directeur composé de cadres supérieurs a été constitué pour guider la mise en œuvre des changements à la correspondance et aux produits de communication de l'Agence.

- Mon paiement – l'ARC développe présentement une solution de paiement en ligne au moyen d'Interac offerte aux particuliers et aux petites entreprises.
- Poste de travail T4 – ce programme, qui sert à préparer des feuillets T4 et des T4 Sommaire en format électronique en ligne, comprend maintenant des renseignements d'identification importés de feuillets T4 antérieurs, ce qui permet d'éviter aux 44 000 utilisateurs du poste de travail T4 d'avoir à réinscrire les renseignements qui identifient les employés.
- Base de données servant à l'enseignement – une base de données a été développée pour enregistrer les détails de toutes les activités d'enseignement menées par l'ARC. Elle aide l'ensemble de l'ARC à coordonner et intégrer ses nombreuses activités d'enseignement qui ont des publics cibles particuliers, comme les petites entreprises.
- Transmission par Internet des déclarations des sociétés – Plusieurs types de déclarations des sociétés non-résidentes sont devenus transmissibles par Internet depuis octobre 2008.
- Déclaration de montants d'allocation de retraite – Pour essayer de réduire la production simultanée de T4 pour les revenus d'emploi et de T4A pour les allocations de retraite pour les mêmes employés, l'exigence en matière de déclaration pour les montants d'allocation de retraite sera transférée du T4A au T4 à partir de janvier 2011. Ce transfert touchera approximativement 70 % des déclarants qui doivent actuellement produire les deux feuillets.