



MIEUX VOUS SERVIR

Rapport sur les consultations
« Mieux vous servir » de 2016 de l'Agence
du revenu du Canada auprès des petites
et moyennes entreprises



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

MESSAGE DE LA MINISTRE

Je suis heureuse de présenter les résultats des consultations « Mieux vous servir » menées en 2016 par l'Agence du revenu du Canada (ARC) auprès des petites et moyennes entreprises.

Le gouvernement du Canada reconnaît que les petites et moyennes entreprises sont importantes pour la croissance économique du Canada. Elles emploient environ 10,5 millions de Canadiens, ce qui représente plus de 90 % de l'effectif du secteur privé.

En tant que ministre du Revenu national, je m'engage à améliorer les services offerts aux petites et moyennes entreprises pour voir à ce que le régime fiscal soit plus facile à utiliser. Étant moi-même propriétaire d'une petite entreprise, je sais comment il est difficile de gérer une entreprise avec succès. Les consultations « Mieux vous servir » sont importantes parce qu'elles permettent à l'ARC d'entendre vos commentaires et d'apporter des améliorations pour vous aider à respecter vos obligations fiscales.

À l'automne 2016, l'ARC a sollicité des commentaires de la part de petites et moyennes entreprises, de comptables et d'intervenants. En réponse à plus de 1 500 commentaires et suggestions entendus lors des consultations, l'ARC a rédigé un rapport et préparé un plan d'action qui décrit les produits livrables concrets et réalisables visant à améliorer les services destinés aux petites et moyennes entreprises dès maintenant et jusqu'en 2019.

J'aimerais remercier personnellement la Chambre de commerce du Canada et les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) d'avoir tenu 21 séances dans l'ensemble du Canada et de leur collaboration continue avec l'ARC.

Les suggestions et commentaires entendus lors des consultations « Mieux vous servir » de 2016 contribueront directement à l'évolution des services, des programmes et de l'administration de l'ARC. Je compte continuer à restructurer une Agence du revenu du Canada, ensemble, qui est plus novatrice, collaborative, efficace et équitable, dans l'intérêt de tous les Canadiens.

L'honorable Diane Lebouthillier
Ministre du Revenu national



APERÇU DES CONSULTATIONS AUPRÈS DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

À l'automne 2016, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a reçu des commentaires de petites et moyennes entreprises et de comptables qui nous aideront à rendre nos programmes et services plus utiles et plus faciles à utiliser.



Plus de
1 500
commentaires
et suggestions

Ce que vous voulez que nous fassions

-  Moderniser et mieux faire connaître les services numériques de l'ARC
-  Faciliter l'accès, la compréhension et l'utilisation des renseignements fiscaux
-  Clarifier les renseignements sur les options de paiement
-  Améliorer les services liés aux processus de vérification, de recouvrement et d'appel

LE PLAN D'ACTION « MIEUX VOUS SERVIR » 2017-2019 DE L'ARC

contient plus de

50 mesures de suivi pour améliorer les services offerts aux entreprises.

Voici les 10 principales choses que vous serez en mesure de faire :

- 1 Recevoir un code de sécurité de l'ARC par courriel.
- 2 Appeler un nouveau service téléphonique spécialisé pour des préparateurs de déclarations de revenus qui aidera à résoudre des problèmes techniques plus complexes.
- 3 Demander la visite d'un agent de liaison.
- 4 Fournir des feuillets de renseignements T4 à vos employés en format électronique (certaines conditions s'appliquent).
- 5 Utiliser le service Préremplir ma déclaration pour remplir des déclarations T2 au moyen d'un logiciel commercial.
- 6 Créer vos propres lettres de confirmation de production et de solde en ligne.
- 7 Regarder de courtes vidéos qui expliquent les services de Mon dossier d'entreprise.
- 8 Profiter des améliorations apportées au service téléphonique, alors que nous passons à la plateforme de la téléphonie du gouvernement du Canada au cours des quatre prochaines années.
- 9 Transmettre vos commentaires au sujet de votre expérience de vérification dans un nouveau sondage post-vérification.
- 10 Résoudre les oppositions plus rapidement.

Ce que vous nous avez dit



« J'apprécie vraiment le fait que l'ARC nous offre une telle plateforme pour que nous puissions faire part de nos commentaires! »

- Commentaire d'un participant en ligne



« Il n'est pas facile de s'inscrire à Mon dossier d'entreprise. »

- Commentaire d'un propriétaire de petite entreprise



« La grande majorité des Canadiens se conforment aux règles. »

- Commentaire d'un employé de l'ARC



« Mes clients et moi sommes frustrés de ne pouvoir obtenir de formulaires de versement en ligne. »

- Commentaire d'un comptable



« C'est un cauchemar de simplement obtenir que les oppositions soient attribuées. »

- Commentaire d'un comptable

Comment avons-nous mené les consultations



En personne



En ligne

Qui avons-nous consulté



Des comptables



Des petites et moyennes entreprises



Des employés de l'ARC

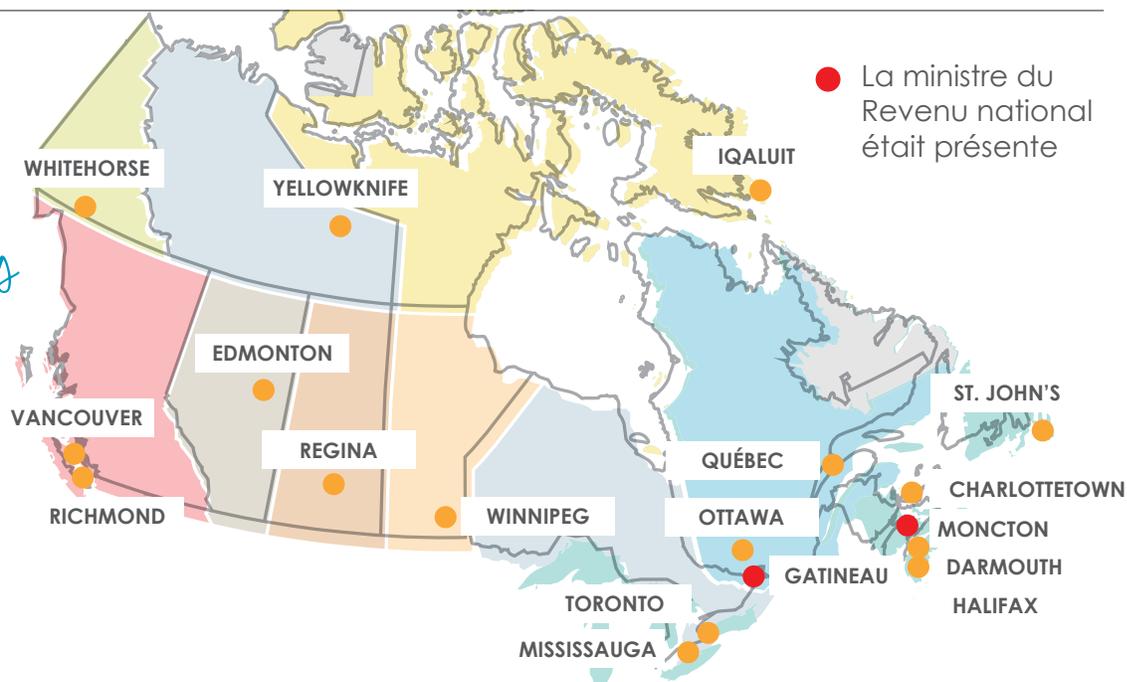
« Les propriétaires d'entreprise se joignent aux chambres de commerce locales dans l'ensemble du Canada afin d'aider leur entreprise à prospérer et à croître. Nos membres savent qu'en aidant l'ARC à mieux comprendre les problèmes fiscaux auxquels ils font face, ils contribuent à accentuer leur avantage concurrentiel. La Chambre de commerce du Canada est fière d'ajouter les consultations "Mieux vous servir" de 2016 à la liste de ses partenariats productifs avec l'ARC, et nous avons hâte de continuer à travailler avec l'Agence au nom d'entreprises de toutes tailles. »

- L'honorable Perrin Beatty, président et chef de la direction, Chambre de commerce du Canada

« Les tables rondes "Mieux vous servir" ont été pour nos membres un moyen efficace d'échanger des commentaires importants avec l'ARC concernant ses services. »

- Gabe Hayos, FCPA, FCA, vice-président, Fiscalité, CPA Canada

Les régions que nous avons visitées



MERCI!

Pour en savoir plus

Canada.ca/arc-mieux-vous-servir

Nos partenaires

Comptables professionnels agréés du Canada

Chambre de commerce du Canada

CONSULTATIONS « MIEUX VOUS SERVIR » DE 2016 AUPRÈS DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Le gouvernement du Canada s'est engagé à assurer l'équité fiscale pour tous les Canadiens, et il reconnaît le rôle important que jouent les petites et moyennes entreprises dans la création d'emplois et le soutien de l'économie. C'est pourquoi il s'est engagé à rendre l'Agence du revenu du Canada (ARC) plus juste et plus utile et à faciliter l'accès à ses services, tout en assurant l'équité fiscale pour la classe moyenne.

L'honorable Diane LeBouthillier, ministre du Revenu national, s'est engagée à moderniser et à simplifier les services de l'ARC afin qu'ils soient plus utiles et plus faciles à utiliser. Dans le cadre de cet engagement, elle a lancé le 3 octobre 2016 les consultations « Mieux vous servir » de l'ARC auprès des petites et moyennes entreprises et des comptables. Ces consultations ont constitué un forum pour les petites et moyennes entreprises et leurs fournisseurs de services, où ils ont pu échanger de précieux renseignements que l'ARC peut utiliser pour rendre ses programmes et services plus simples et plus axés sur la clientèle.

« J'apprécie vraiment le fait que l'ARC nous offre une telle plateforme pour que nous puissions faire part de nos commentaires! »

- Commentaire d'un participant en ligne

Comment avons-nous mené les consultations

L'ARC a mené les consultations « Mieux vous servir » de 2016 de quatre façons :

En personne

De hauts fonctionnaires de l'ARC ont rencontré en personne des représentants de petites et moyennes entreprises ainsi que des comptables dans 18 villes partout au Canada. L'ARC s'est associée à la Chambre de commerce du Canada et aux Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) pour organiser 21 séances dans l'ensemble du pays :

- Nous avons recueilli les commentaires des petites et moyennes entreprises au cours de séances qui ont été organisées par les chambres de commerce de Whitehorse, Richmond, Yellowknife, Edmonton, Regina, Mississauga, Gatineau, Iqaluit, Moncton, Dartmouth, Charlottetown et St. John's.
- Nous avons recueilli les commentaires de comptables lors de séances organisées par CPA Canada et leurs membres à Vancouver, Yellowknife, Edmonton, Winnipeg, Toronto, Québec, Ottawa, Iqaluit et Halifax.

En ligne

Toute personne du milieu des affaires qui souhaitait transmettre ses commentaires, mais qui ne pouvait pas participer en personne ou qui préférait le faire en ligne, pouvait exprimer ses points de vue au moyen de l'outil en ligne Mobilisation ARC.

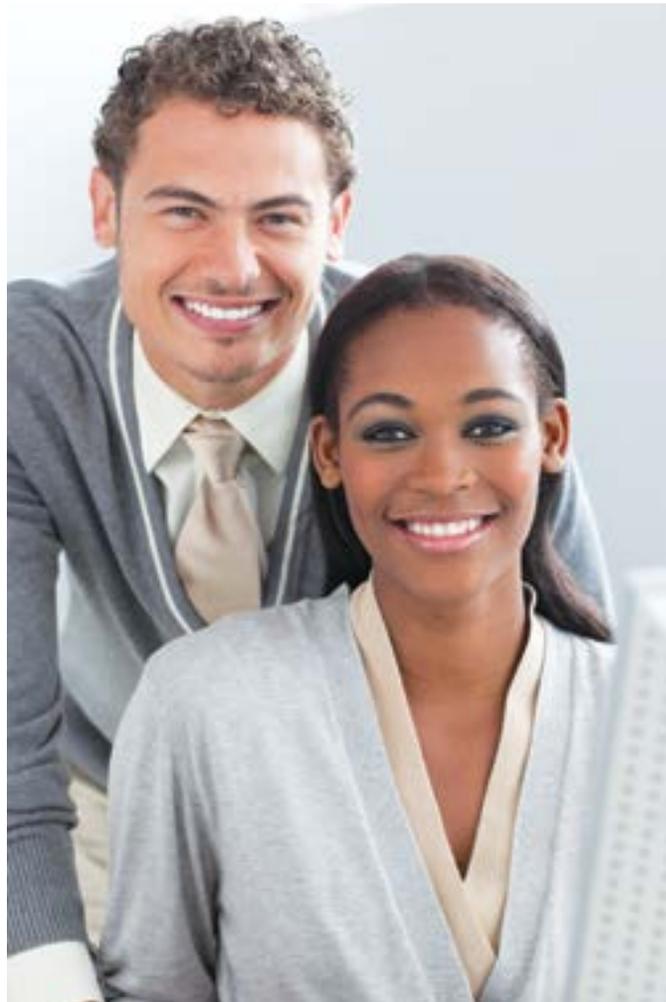
Avec les intervenants clés

L'ARC a communiqué avec les associations d'intervenants clés afin d'obtenir les suggestions et les commentaires de leurs membres à l'échelle nationale.

Avec les employés de l'ARC

Les employés de première ligne de l'ARC qui interagissent fréquemment avec les petites et moyennes entreprises ont cerné des secteurs problématiques et proposé des solutions ciblées. De hauts fonctionnaires de l'ARC ont participé à des séances en personne avec des employés à Winnipeg, Regina, Charlottetown et Québec, et à des séances virtuelles par vidéoconférence. Tous les employés de l'ARC ont été en mesure de fournir leurs commentaires en ligne.

Les commentaires reçus étaient constructifs. Bien que vous nous ayez dit que nous avons fait des progrès, vous souhaitez que nous en fassions davantage. Voici quelques points saillants de ce que vous nous avez dit, ainsi que notre plan d'action « Mieux vous servir » pour 2017-2018 et 2018-2019. Vous tiendrez compte de nos progrès comme nous complétons des mesures de suivi individuelles à canada.ca/arc-mieux-vous-servir.



Au total, environ 300 personnes ont participé aux séances de consultation en personne et quelque 135 personnes ont fait part de leurs points de vue en ligne ou par écrit. Nous avons reçu plus de 1 500 commentaires et suggestions en vue d'améliorer les services de l'ARC. Merci!

Résidents du Nord



En 2017, l'ARC publiera le *Rapport sur les consultations de l'Agence du revenu du Canada auprès des résidents du Nord*, qui présente de façon détaillée les problèmes et les solutions propres aux résidents du Nord.

Lors des consultations tenues par l'ARC à Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit, vous nous avez fait part de vos préoccupations liées à l'impôt et à la vie dans le Nord. Nous avons entendu vos défis et nous traiterons les problèmes tels que le fait que les résidents du Nord n'ont pas beaucoup d'options de paiement et qu'il faut parfois attendre longtemps avant de recevoir du courrier, même si ces problèmes ne sont pas strictement liés à l'entreprise.



1

NOUS MODERNISERONS ET FERONS MIEUX CONNAÎTRE LES SERVICES NUMÉRIQUES DE L'ARC

Ce que vous avez dit :

Vous aimez nos services en ligne et souhaitez en apprendre davantage à leur sujet. Vous voulez surtout que nous vous en disions plus sur les fonctionnalités dans Mon dossier d'entreprise et la façon de les utiliser. Les employés de l'ARC nous ont dit qu'ils souhaitent aussi en savoir plus. Vous nous avez dit que vous aimez les vidéos et que vous n'avez pas beaucoup de temps pour lire. Vous n'aimez pas attendre pour recevoir les codes de sécurité de l'ARC par la poste.

Ce que nous ferons :

- Faciliter l'inscription aux services en ligne de l'ARC. Grâce à l'autorisation par téléphone, vous pourrez appeler l'ARC pour qu'on vous envoie un code de sécurité par courriel instantanément.
- Créer une série de courtes vidéos qui expliquent aux entreprises comment utiliser les différentes fonctionnalités de Mon dossier d'entreprise.
- Développer une application mobile pour les entreprises qui les aidera à gérer leurs interactions avec l'ARC.
- Vous permettre de fournir les feuillets de renseignements T4 à vos employés en format électronique, pourvu que votre entreprise respecte certaines conditions établies par l'ARC.
- Inscrire les nouvelles entreprises à Mon dossier d'entreprise et au courrier en ligne lorsqu'elles s'inscrivent à un compte de programme de l'ARC, comme la TPS/TVH et les retenues sur la paie.
- Donner des présentations et organiser des webinaires sur nos services numériques pour les nouveaux employés de l'ARC.

« Il n'est pas facile de
s'inscrire à Mon dossier
d'entreprise. »

- Commentaire d'un propriétaire
d'entreprise



2

NOUS FACILITERONS L'ACCÈS, LA COMPRÉHENSION ET L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS FISCAUX

Ce que vous avez dit :

Vous nous avez dit que vous n'aimez pas entendre le signal de ligne occupée lorsque vous appelez l'ARC et que vous aimez des services téléphoniques qui comportent des options de rappel. Les comptables nous ont dit qu'ils veulent être en mesure de nous poser des questions complexes en matière d'impôt au téléphone. Vous aimez l'initiative relative aux agents de liaison et que vous souhaitez pouvoir demander la visite d'un agent. Vous nous avez demandé de rendre nos avis et nos lettres plus faciles à comprendre, et vous souhaitez avoir plus de renseignements sur les règles de l'assurance-emploi qui s'appliquent lorsque vous employez des membres de votre famille. Vous aimez vous servir de Préremplir ma déclaration lorsque vous produisez votre déclaration de revenus des particuliers, et vous aimeriez qu'un service semblable soit offert aux entreprises. Vous voulez être en mesure d'effectuer plus de tâches en ligne.

Ce que nous ferons :

- Procéder à la transition de notre infrastructure téléphonique vieillissante vers la plateforme de téléphonie du gouvernement du Canada et réaliser des études de faisabilité pour l'ajout de fonctions de rappel et de clavardage sécurisé.
- Mener un projet pilote pour un nouveau service téléphonique spécialisé. Ce projet pilote permettra aux préparateurs de déclarations de revenus d'appeler des employés qualifiés de l'ARC qui les aideront à résoudre des problèmes techniques plus complexes.
- Examiner le rapport de la Revue des gains assurables et ouvrant droit à pension (RGAP) et les autres avis et lettres destinés aux entreprises.
- Élargir le projet pilote des demandes d'aide aux agents de liaison afin de permettre aux entreprises de partout au Canada de demander la visite d'un agent de liaison.

- Clarifier les règles de cotisation à l'assurance-emploi pour les membres de la famille dans nos guides sur les retenues sur la paie.
- Laisser les entreprises voir les valeurs ayant fait l'objet d'une cotisation pour les annexes et les déclarations T2 et le solde de leur compte de dividende en capital dans Mon dossier d'entreprise.
- Permettre aux représentants d'utiliser un logiciel commercial pour produire les demandes d'autorisation.
- Mettre en place le service Préremplir ma déclaration pour remplir des déclarations T2 au moyen d'un logiciel commercial.
- Permettre aux propriétaires et aux représentants d'entreprise de créer leurs propres lettres de confirmation de production et de solde en ligne.
- Mener une étude de faisabilité pour un programme de bénévoles en matière d'impôt visant à aider les nouvelles et très petites entreprises à comprendre les retenues sur la paie, la TPS/TVH et les autres obligations fiscales qu'implique le démarrage d'une entreprise.
- Continuer d'améliorer la clarté, le niveau de langage et la présentation de nos avis et de nos lettres afin de les rendre plus faciles à comprendre.

« La grande majorité des Canadiens se conforment aux règles. »

- Commentaire d'un employé de l'ARC



3

NOUS CLARIFIERONS LES RENSEIGNEMENTS SUR LES OPTIONS DE PAIEMENT

Ce que vous avez dit :

Vous faites des paiements, mais ils ne sont pas toujours attribués là où vous le vouliez. Vous nous avez dit qu'il y a eu des améliorations, mais que vous êtes toujours préoccupés par la question des paiements mal attribués et par le temps nécessaire pour résoudre les problèmes qui en découlent. Vous aimeriez savoir que l'ARC a reçu vos paiements, et vous ne comprenez pas pourquoi vous ne pouvez pas imprimer vos propres pièces de versement pour acquitter votre solde auprès d'une banque.

Ce que nous ferons :

- Améliorer les renseignements accessibles dans Mon dossier d'entreprise afin d'expliquer aux utilisateurs comment résoudre les paiements mal attribués, où et quand ils le veulent.
- Mieux faire connaître le dépôt direct, qui permet à l'ARC de déposer l'argent directement dans votre compte bancaire.
- Mettre le formulaire de commande de pièce de versement plus en évidence dans Mon dossier d'entreprise afin de vous aider à les commander en ligne.
- Ajouter du texte sur la page du formulaire de commande de pièce de versement dans Mon dossier d'entreprise pour expliquer comment l'encre magnétique est utilisée et pourquoi les pièces de versement ne peuvent pas être imprimées à l'aide d'imprimantes personnelles ou de bureau ordinaires.
- Donner une explication claire de la façon dont les pièces de versement sont personnalisées pour s'assurer que les paiements sont attribués au bon compte.

« Mes clients et moi
sommes frustrés de
ne pouvoir obtenir
de formulaires de
versement en ligne. »

- Commentaire d'un comptable



4

NOUS AMÉLIORERONS LES SERVICES LIÉS AUX PROCESSUS DE VÉRIFICATION, DE RECOUVREMENT ET D'APPEL

Ce que vous avez dit :

Vous nous avez dit clairement que vous n'êtes pas satisfait des longs délais nécessaires pour régler les oppositions. Vous souhaitez que les communications soient améliorées entre les entreprises, leurs représentants et nos vérificateurs. Vous vous demandez pourquoi un agent des recouvrements appelle après que vous avez fait une entente de paiement.

Ce que nous ferons :

- Réduire le temps nécessaire pour régler les oppositions. À l'automne 2016, nous avons élaboré un plan d'action détaillé visant à accroître la rapidité de traitement et à mieux renseigner les Canadiens sur les délais prévus et réels pour régler les oppositions, en fonction de leur complexité.
- Améliorer les processus de vérification et les communications avec les entreprises et leurs représentants. Nous prendrons connaissance de vos points de vue en lançant un sondage post-vérification auprès des petites entreprises et en assurant un suivi des commentaires reçus.
- Renforcer le processus lié aux certificats de décharge en communiquant plus rapidement lorsque vous présentez une demande, et en fournissant des renseignements qui vous aident à déterminer les situations où vous n'avez peut-être pas besoin d'un certificat de décharge.
- Assurer l'uniformité à l'échelle nationale en communiquant les procédures de recouvrement aux directions générales chargées des vérifications et en offrant de la formation aux vérificateurs.

« C'est un cauchemar de simplement obtenir que les oppositions soient attribuées. »

- Commentaire d'un comptable

VOS COMMENTAIRES DONNENT DES RÉSULTATS!

L'ARC a pris de nombreuses mesures en fonction de ce que vous nous avez dit en 2012 et en 2014. En voici quelques exemples :

1. Lancement de l'initiative relative aux agents de liaison.
2. Consultation des associations, y compris l'Association canadienne de la paie et les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) afin de déterminer les guides et les formulaires de l'ARC qui doivent être simplifiés et clarifiés.
3. Réduction du fardeau administratif associé au versement des retenues sur la paie pour les plus petits nouveaux employeurs.
4. Ajout du service Soumettre des documents dans Mon dossier d'entreprise, qui permet aux entreprises de demander à l'ARC de rechercher un paiement qui a été versé et de présenter des chèques encaissés comme preuve de paiement.
5. Ajout de l'onglet Ma vérification dans Mon dossier d'entreprise, qui permet aux entreprises et aux vérificateurs de communiquer par voie électronique.
6. Mise en place d'un système de réponse vocale interactive, qui permet aux entreprises qui appellent de parler plus facilement à un agent.
7. Mise sur pied d'une formation pour sensibiliser les vérificateurs aux besoins et aux réalités des petites et moyennes entreprises.
8. Établissement d'un programme d'examen de l'assurance de la qualité de la vérification.
9. Engagement à consulter les entreprises régulièrement.
10. Révision complète des avis et des lettres pour les rendre plus claires et plus faciles à comprendre.
11. Mise en œuvre des codes d'accès permanents pour IMPÔTNET TPS/TVH.
12. Autorisation de faire des accords uniques de débit préautorisé pour les utilisateurs d'IMPÔTNET TPS/TVH.
13. Diffusion d'une nouvelle vidéo sur le paiement par voie électronique sur la chaîne YouTube de l'ARC.
14. Engagement à travailler en partenariat avec les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et des associations de petites entreprises, ainsi qu'avec les administrations fédérale, provinciales et municipales pour les encourager à adopter le numéro d'entreprise comme identificateur d'entreprise commun.
15. Réalisation d'un sondage automatisé sur la satisfaction à la suite d'un appel.
16. Réduction de la nécessité pour les appelants de répéter des renseignements lorsqu'un appel est transféré d'un agent à un autre.
17. Établissement d'une façon de mettre les appelants en communication avec les experts pertinents.



MOT DE LA FIN

L'Agence du revenu du Canada est heureuse d'avoir établi des partenariats solides et productifs avec la Chambre de commerce du Canada et les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada). Le présent rapport montre tout ce que l'ARC et ces deux organisations nationales peuvent accomplir lorsqu'elles jouent un rôle actif pour s'assurer que le gouvernement du Canada dispose d'un système d'administration des impôts et des prestations de calibre mondial qui s'améliore et évolue.

Nous avons été ravis d'apprendre que vous appréciez les efforts déployés par l'ARC pour améliorer les programmes et les services offerts aux entreprises. Vous avez exprimé un réel désir d'échanger des idées et de participer à une discussion qui permettra d'améliorer le régime fiscal. Les consultations « Mieux vous servir » sont très importantes pour l'ARC. Elles font partie des principaux moyens permettant d'obtenir

de la rétroaction directe des petites et moyennes entreprises et de leurs intervenants. Merci à tous ceux qui ont fourni des commentaires et des suggestions.

L'ARC tient à remercier tous les représentants des administrations provinciales, territoriales et locales de leur participation aux consultations Mieux vous servir.



« Les propriétaires d'entreprise se joignent aux chambres de commerce locales dans l'ensemble du Canada car elles savent que cela permettra d'aider leur entreprise à prospérer et à croître. Nos membres savent qu'en aidant l'ARC à mieux comprendre les problèmes fiscaux auxquels ils font face, ils contribuent à accentuer leur avantage concurrentiel. La Chambre de commerce du Canada est fière d'ajouter les consultations "Mieux vous servir" de 2016 à la liste de ses partenariats productifs avec l'ARC et nous avons hâte de continuer à travailler avec l'Agence au nom d'entreprises de toutes tailles... »

- L'honorable Perrin Beatty, président et chef de la direction, Chambre de commerce du Canada



« Les tables rondes "Mieux vous servir" ont été pour nos membres un moyen efficace d'échanger des commentaires importants avec l'ARC concernant ses services. »

- Gabe Hayos, FCPA, FCA, vice-président, Fiscalité, Comptables professionnels agréés du Canada



« Merci @AgenceRevCan d'avoir assisté à @MBOTOntario aujourd'hui dans le cadre des consultations #MieuxVousServir avec des PME. »

- Sur Twitter



« Je tiens à remercier l'ARC de nous donner cette occasion de nous exprimer. »

- Commentaire d'un participant en ligne