



MIEUX VOUS | SERVIR

Rapport sur les consultations
« Mieux vous servir » de 2018
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

Merci à tous ceux qui ont participé aux consultations « Mieux vous servir » de l'Agence du revenu du Canada (ARC) menées auprès des petites et moyennes entreprises l'automne dernier. En guise de suivi à nos consultations de 2016, nous avons été impressionnés par la qualité et la quantité des commentaires et suggestions reçus en 2018. Grâce à vos commentaires, l'ARC a élaboré un plan d'action qui permettra de fournir des services nouveaux et améliorés au cours des prochaines années. Les consultations ont également renforcé l'engagement du gouvernement du Canada à reconnaître le rôle important que jouent les petites et moyennes entreprises dans la création d'emplois et le soutien de l'économie.

En faisant part de vos commentaires et de vos suggestions comme vous l'avez fait à l'automne 2018 vous avez fait une différence. Lorsque l'ARC introduit un nouveau programme ou met à jour un service existant, elle veille à ce que le programme ou la mise à jour réponde aux besoins des Canadiens. Le plan d'action aborde ce que l'ARC a entendu au cours des séances en personne à travers le Canada et les commentaires soumis par l'intermédiaire des consultations en ligne. Vous avez dit à l'ARC ce qu'il faut changer et elle travaille à apporter ces améliorations.

Dans ma lettre de mandat, j'ai été chargée de veiller à ce que les programmes et les services de l'ARC soient équitables, plus utiles et plus faciles à utiliser. Au moyen des consultations « Mieux vous servir », l'ARC cherchait à atteindre ces objectifs en trouvant des occasions de fournir une meilleure expérience en matière de service aux entreprises et aux comptables. Après avoir lu le rapport, j'ai la conviction que cela a été accompli. J'espère que lorsque vous lirez le rapport, vous serez du même avis que moi.

Soyez assurés que le travail ne s'arrête pas là. L'ARC doit désormais transformer le plan d'action « Mieux vous servir » en réalité. Lorsque de nouvelles améliorations seront disponibles, nous vous en informerons et vous dirons comment les utiliser. L'ARC a hâte d'apporter ces changements et d'aider les petites et moyennes entreprises.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diane LeBouthillier'. The signature is fluid and cursive.

L'honorable Diane LeBouthillier,
Ministre du Revenu national

MIEUX VOUS | SERVIR

À l'automne 2018, l'Agence du revenu du Canada (ARC) a consulté les représentants des petites et moyennes entreprises et les comptables pour obtenir des commentaires sur les moyens de simplifier nos programmes et services et de les axer davantage sur la clientèle.

NOUS CONTINUONS À



Moderniser et 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

CE QUE VOUS NOUS AVEZ DIT

« L'accès en ligne à mes dossiers est très apprécié ».

– Commentaire d'un participant en ligne

« Les fuseaux horaires rendent difficile l'accès à des agents travaillant dans d'autres régions du Canada ».

– Commentaire d'un comptable

« Facilitez la recherche de renseignements et la navigation sur le site Web Canada.ca/taxes ».

– Commentaire d'un employé de l'ARC

« Il est difficile de joindre un agent au téléphone ».

– Commentaire d'un participant en ligne

« Rendez les choses plus faciles pour le contribuable moyen ».

– Commentaire d'un propriétaire d'entreprise

MESURES PRINCIPALES

suite aux consultations de 2018

- 1 Les entreprises pourront s'inscrire pour recevoir un avis de confirmation par courriel lorsque l'ARC recevra un document ou un paiement.
- 2 Les entreprises pourront télécharger jusqu'à 10 documents à la fois dans le service en ligne Soumettre des documents.
- 3 Un nouveau bouton « Payer » dans les portails en ligne permettra aux entreprises de payer des soldes en souffrance en cliquant sur un bouton.
- 4 Élargir le Service des agents de liaison pour l'offrir aux entreprises constituées en société.
- 5 Représenter un client sera disponible pour les comptes de succession.
- 6 Le service téléphonique réservé à l'intention des préparateurs de déclarations de revenus devient un programme permanent.
- 7 Les propriétaires d'entreprise et leurs représentants pourront imprimer certains types de pièces de versement.
- 8 Créer une nouvelle page web sur le site de Canada.ca qui mentionne tous les services pour les petites et moyennes entreprises.
- 9 La correspondance sur les oppositions sera disponible dans les portails en ligne de l'ARC.
- 10 Les entreprises seront en mesure de visionner de nouvelles vidéos d'information sur les allègements pour les contribuables et les oppositions.

« L'Agence n'est pas aussi intimidante que perçue. Nous sommes surpris par tous les efforts déployés par l'Agence pour aider le grand public ».

– Commentaire d'un propriétaire d'entreprise

COMMENT AVONS-NOUS MENÉ LES CONSULTATIONS



En personne



En ligne

« Nos membres apprécient avoir l'occasion de tenir des discussions ouvertes et franches avec les hauts dirigeants de l'Agence du revenu du Canada aux tables rondes « Mieux vous servir ». Ces discussions constituent une excellente occasion pour les comptables professionnels agréés (CPA), qui sont les représentants de première ligne, de fournir de précieux renseignements sur la façon dont l'ARC peut améliorer davantage les services pour faciliter la tâche des comptables professionnels afin d'aider les clients à s'acquitter de leurs obligations fiscales. »

— Bruce Ball, FCPA, FCA, vice-président, Fiscalité, CPA Canada

QUI AVONS-NOUS CONSULTÉ



Des comptables



Des petites et moyennes entreprises



Des employés de l'ARC



Des associations d'intervenants

« Les entreprises se joignent à leurs chambres de commerce locales dans les communautés canadiennes, grandes et petites, parce qu'elles savent que leurs voix sont plus fortes lorsqu'elles travaillent ensemble. Nos membres savent également qu'en aidant l'ARC à mieux comprendre les problèmes fiscaux auxquels les entreprises font face, ils jouent un rôle actif pour rendre leur entreprise et le Canada plus concurrentiels. La Chambre de commerce du Canada est fière d'ajouter les consultations « Mieux vous servir » de 2018 à la liste de ses partenariats productifs avec l'ARC. C'est avec impatience que nous attendons des futures possibilités de collaboration où nous pourrions travailler ensemble en vue de créer un environnement dans lequel il est plus facile de démarrer et de développer une entreprise, et de faire du Canada un endroit où les personnes du milieu des affaires veulent investir. »

— L'honorable Perrin Beatty, C.P., O.C., président et chef de la direction, Chambre de commerce du Canada

LES VILLES QUE NOUS AVONS VISITÉES

● La ministre du Revenu national était présente



MERCI À NOS PARTENAIRES

Comptables professionnels agréés du Canada

Chambre de commerce du Canada

CONSULTATIONS « MIEUX VOUS SERVIR » DE 2018 AUPRÈS DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer les programmes et les services que nous offrons aux petites et moyennes entreprises afin de garantir qu'elles disposent des outils et du soutien nécessaires pour mener à bien leurs activités. C'est pourquoi, le 26 septembre 2018, l'honorable Diane LeBouthillier, ministre du Revenu national, a lancé une autre série de consultations « Mieux vous servir » de l'ARC. Ces consultations constituent une composante clé de l'engagement de l'ARC visant à améliorer les services offerts aux Canadiens et à reconnaître les petites et moyennes entreprises comme des clients importants.

Au cours des dernières années, l'ARC a consulté régulièrement les petites et moyennes entreprises et leurs représentants pour rendre ses programmes et ses services plus simples et plus axés sur la clientèle. À l'automne 2016, l'ARC a mené des consultations « Mieux vous servir » auprès des petites et moyennes entreprises et des comptables et le [Rapport sur les consultations de l'Agence du revenu du Canada auprès des petites et moyennes entreprises](#) a été publié en juin 2017.

En misant sur le succès qu'ont eu les consultations « Mieux vous servir » de 2016, les consultations « Mieux vous servir » de 2018 visaient à recueillir des commentaires sur les améliorations que nous avons apportées jusqu'ici en matière de service et à obtenir une rétroaction concernant des initiatives en cours d'élaboration.

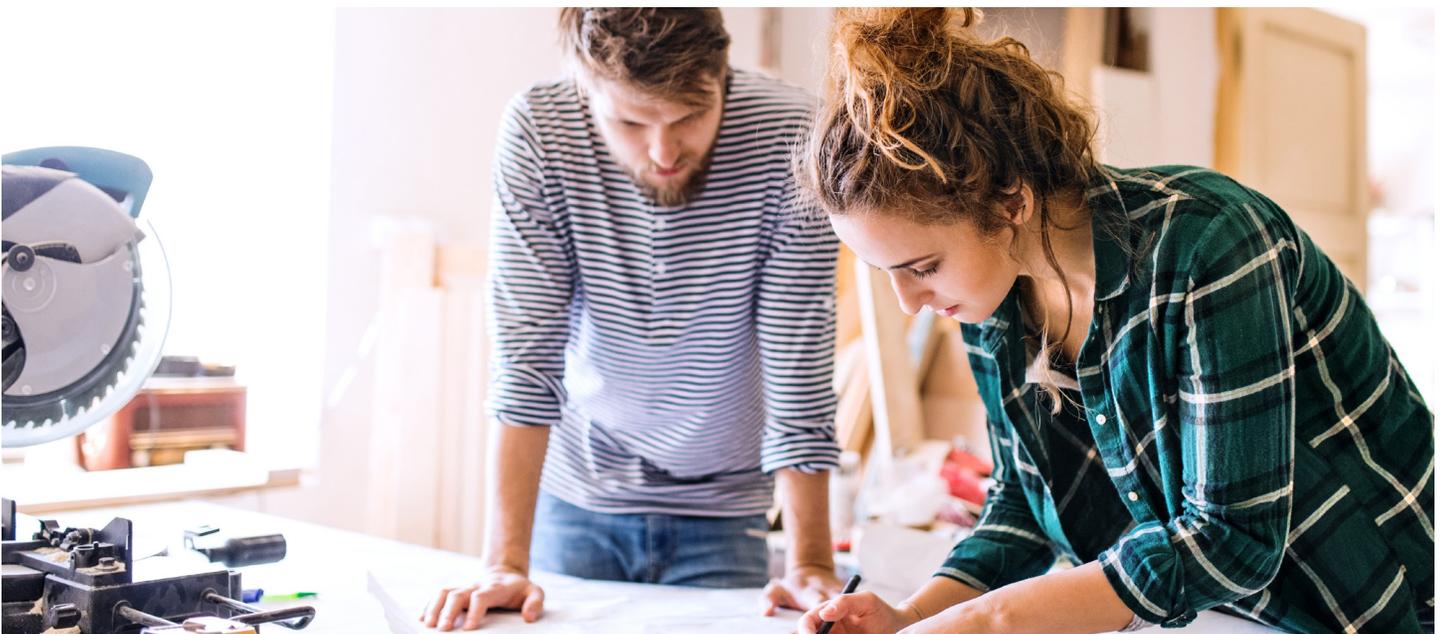
COMMENT AVONS-NOUS MENÉ LES CONSULTATIONS

Pour les consultations « Mieux vous servir » de 2018, l'ARC a suivi le même modèle que celui de 2016 et a mené les consultations de quatre façons :

En personne

De hauts fonctionnaires de l'ARC ont rencontré des représentants de petites et moyennes entreprises ainsi que des comptables. L'ARC s'est associée aux Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) et à la Chambre de commerce du Canada pour organiser 21 séances dans 17 villes, partout au Canada.

- Les séances avec les petites et moyennes entreprises ont été organisées grâce aux chambres de commerce locales à [Surrey](#), [Whitehorse](#), [Fredericton](#), [Saint-Georges](#), [Red Deer](#), [Yellowknife](#), [Sydney](#), [Saskatoon](#), [Iqaluit](#), et [Tillsonburg](#).
- Les séances avec les comptables ont été organisées grâce à des organisations provinciales de CPA Canada à [Victoria](#), [Whitehorse](#), [St. John's](#), [Charlottetown](#), [Thunder Bay](#), [Winnipeg](#), [Yellowknife](#), [Red Deer](#), [Sydney](#), [Regina](#), et [Montréal](#).



En ligne

Les propriétaires des entreprises et les comptables qui ne pouvaient pas participer en personne, ou qui préféraient exprimer leurs points de vue par écrit, ont été invités à partager leurs commentaires au moyen de notre outil en ligne [Mobilisation ARC](#).

Employés de l'ARC

Tous les employés de l'ARC ont été invités à fournir en ligne leurs idées pour améliorer les services et les programmes. Les employés de première ligne de l'ARC qui interagissent quotidiennement avec les petites et moyennes entreprises et les comptables ont été invités à relever des secteurs ciblés pour des améliorations.

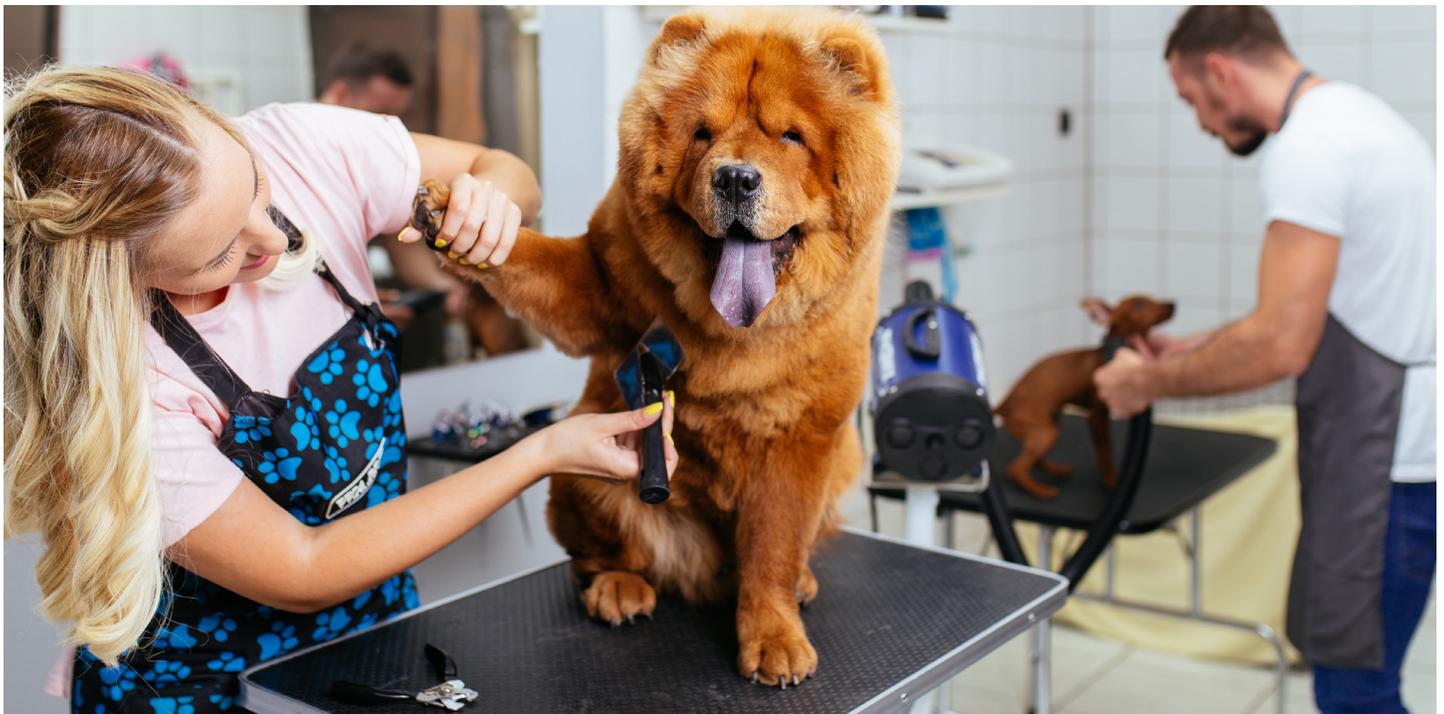
Associations d'industries

Nous avons communiqué avec les principaux intervenants de l'industrie afin d'obtenir les suggestions et les commentaires de leurs membres.

Dans les prochaines pages, vous trouverez les points saillants de ce que nous avons entendu de la communauté des petites et moyennes entreprises dans l'ensemble du Canada, ainsi que notre plan d'action « Mieux vous servir » pour 2019 à 2021.

Vous pouvez rester informés et suivre nos progrès lorsque nous mettons en œuvre de nouvelles mesures de suivi sur notre page Web, [Voyez comment l'Agence aide les petites et moyennes entreprises](#).

Après le plan d'action, vous trouverez des renseignements sur la [Stratégie d'amélioration des services dans les régions éloignées](#) et un aperçu des initiatives à plus long terme de l'ARC pour aider les personnes du milieu des affaires.



Le saviez-vous?

Les petites et moyennes entreprises constituent 99,8 % de l'ensemble des entreprises au Canada et emploient environ 10,7 millions de Canadiens comme il est indiqué dans le rapport [Principales statistiques relatives aux petites entreprises](#) d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada publié en janvier 2019.



1 | NOUS CONTINUERONS À MODERNISER ET À FAIRE MIEUX CONNAÎTRE LES SERVICES NUMÉRIQUES DE L'ARC

Dans le monde d'aujourd'hui, l'environnement numérique évolue constamment. C'est pourquoi nous nous engageons à améliorer continuellement nos services numériques pour répondre à vos besoins et à vos attentes.

Ce que vous avez dit

Certains d'entre vous nous ont dit que vous aimeriez avoir la possibilité de recevoir une partie ou la totalité de votre correspondance en ligne, et que vous aimez vraiment nos nouvelles vidéos pratiques, mais qu'elles sont difficiles à trouver. Vous avez également dit que lorsque vous envoyez des documents à l'ARC, vous n'avez aucun moyen de savoir si nous les avons reçus. Les comptables nous ont dit qu'ils aimeraient utiliser Représenter un client pour les comptes de succession.

Ce que nous ferons

- Nous apportons des améliorations au service [Soumettre des documents](#) afin d'améliorer l'expérience utilisateur. Par exemple, vous serez en mesure de télécharger plusieurs documents à la fois (jusqu'à dix) et vous recevrez un avis de confirmation par courriel lorsque les documents seront envoyés à l'ARC. Vous serez également en mesure d'expédier des documents par voie électronique pour les mises à jour concernant, par exemple, un nouvel administrateur, un nouveau chef de la direction ou

un nouveau directeur des finances d'une société ou concernant un nouvel associé d'une société en nom collectif et enfin, de fournir par voie électronique des documents relatifs à une succession.

- Nous rendrons davantage de correspondance disponible dans les portails en ligne. Par exemple, vous serez bientôt en mesure d'obtenir certaines lettres liées aux appels, aux organismes de bienfaisance ou aux non-déclarants dans Mon dossier d'entreprise.
- Nous diffuserons nos vidéos pratiques sur les pages Web applicables de Canada.ca, en plus de les rendre disponibles sur la [chaîne YouTube de l'Agence](#).
- Nous améliorerons l'interface de Représenter un client pour ajouter un lien « Quoi de neuf » facile à trouver dans le portail qui aidera les représentants à trouver des documents de référence tout en maintenant leur connexion sécurisée.
- Représenter un client sera disponible pour les comptes de succession.
- Nous tirerons parti des méthodes et des outils de communication existants pour faire mieux connaître nos services numériques. Surveillez les mises à jour sur Twitter, LinkedIn, Facebook de l'ARC, ainsi que, Canada.ca et l'avis de cotisation amélioré.
- Nous rendrons disponibles dans Mon dossier d'entreprise l'état de traitement de certaines déclarations spéciales et choix spéciaux, par exemple, le formulaire [Annexe 89, Demande de vérification du solde du compte de dividendes en capital](#) et le formulaire [T2054, Choix concernant un dividende en capital selon le paragraphe 83\(2\)](#).

« Les vidéos devraient être rendues plus visibles et disponibles sur Canada.ca ».

– Commentaire d'un propriétaire d'entreprise

Le saviez-vous?

En plus de la chaîne YouTube de l'ARC, vous pouvez également trouver tous nos vidéos, balados, webinaires, infographies, clips audio et plus encore dans la [Bibliothèque multimédia de l'Agence](#) et dans notre [Galerie de vidéos pour les entreprises](#).



2

NOUS CONTINUERONS À FACILITER L'ACCÈS, LA COMPRÉHENSION ET L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS FISCAUX

Nous voulons qu'il soit aussi facile que possible pour les Canadiens de s'acquitter de leurs obligations fiscales. C'est pourquoi nous travaillons continuellement pour transmettre des renseignements d'une manière accessible et sensée pour nos clients.

Ce que vous avez dit

Certaines entreprises semblent ne pas être au courant des nombreux services disponibles à l'ARC, comme le Service des agents de liaison. Pour ceux qui sont au courant du service, vous nous avez dit que vous aimeriez pouvoir y accéder en tant qu'entreprise constituée en société. Vous nous avez dit que nous devrions collaborer plus fréquemment avec nos intervenants du milieu des affaires afin de promouvoir nos messages sur les nouveautés ou les projets sur lesquels nous travaillons à l'ARC. Vous nous avez également dit que le courrier en ligne est formidable, mais que lorsque vous recevez un courriel vous avisant d'une correspondance, vous aimeriez en savoir davantage sur le type de correspondance qui vous attend dans votre compte en ligne. Vous êtes satisfaits des améliorations apportées au service téléphonique des demandes de renseignements des entreprises, mais vous souhaitez que les heures soient prolongées afin de pouvoir téléphoner avant ou après les heures normales de bureau.

Ce que nous ferons

- Nous communiquerons avec les intervenants du milieu des affaires afin d'exploiter davantage leurs voies de communication pour mieux faire connaître nos services.
- Élargir le Service des agents de liaison pour l'offrir aux entreprises constituées en société.

« Le Service des agents de liaison est particulièrement utile aux contribuables qui n'ont pas de représentants pour les aider à éviter les erreurs courantes ».

– Commentaire d'un propriétaire d'entreprise

- Nous mettrons à jour les avis par courriel aux particuliers et aux entreprises pour leur dire quel type de correspondance les attend sur le portail en ligne.
- Nous étudierons la possibilité de prolonger les heures de notre service téléphonique de demandes de renseignements des entreprises et nous examinerons comment nous pouvons faciliter la tâche des représentants lorsqu'ils naviguent le Système de réponse vocale interactive (RVI). De plus, nous conserverons en permanence le [service téléphonique réservé](#), qui offre aux fournisseurs de services fiscaux un accès aux employés de l'ARC qui peuvent aider à résoudre des problèmes techniques complexes.
- Nous créerons une nouvelle page web qui indique tous les services pour les petites et moyennes entreprises.

Le saviez-vous?

Les représentants autorisés peuvent accéder à un avis de cotisation après le traitement d'une déclaration par l'ARC, même si leur client n'est pas inscrit à Mon dossier d'entreprise.



3

NOUS CONTINUERONS À CLARIFIER LES RENSEIGNEMENTS SUR LES OPTIONS DE PAIEMENT

Nous comprenons que les paiements peuvent parfois être une source de frustration pour les entreprises. Sur la base de vos commentaires et vos suggestions, nous allons apporter des améliorations majeures à nos options de paiement existantes.

Ce que vous avez dit

De nombreuses entreprises nous ont dit qu'elles n'étaient pas au courant des différentes options de paiement qui leur étaient offertes. Vous nous avez également dit qu'il est difficile de faire des paiements liés à une déclaration T2 et des paiements des retenues sur la paie en ligne. Vous aimeriez être averti lorsque l'ARC recevra un paiement, et vous aimeriez pouvoir imprimer vos propres pièces de versement. Les propriétaires uniques ne peuvent actuellement pas effectuer de paiements de TPS/TVH à partir de leurs comptes bancaires individuels et il en résulte parfois qu'ils appliquent des paiements incorrectement à leur compte T1.

Ce que nous ferons

- Nous communiquerons avec les intervenants du milieu des affaires afin d'exploiter davantage leurs voies de communication pour mieux faire connaître nos options de paiement de façon uniforme et fréquente.
- Nous ajouterons un nouveau bouton « Payer » qui sera disponible dans Mon dossier d'entreprise et dans certains sites de production numérique de la TPS/TVH. Il permettra aux entreprises de payer des soldes en souffrance en cliquant sur un bouton, tout comme ce qui est disponible au moyen de l'application CRA BizApp.

- Vous pourrez recevoir un avis de confirmation par courriel lorsque l'ARC recevra votre paiement. Veillez à vous inscrire à ce service ainsi qu'à vous inscrire dans l'un de nos portails en ligne.
- Nous travaillerons afin de permettre aux entreprises et à leurs représentants d'imprimer certains types de pièces de versement.
- Nous mettrons en place une nouvelle option de paiement électronique qui permettra aux employeurs de faire des paiements de saisie-arrêt à l'ARC (à l'heure actuelle, la poste est le seul moyen de faire ces paiements).
- Nous créerons des produits éducatifs pour mieux informer les propriétaires uniques sur les options disponibles pour effectuer des paiements sur leur compte de TPS/TVH et garantir que nos agents aux demandes de renseignements des entreprises aient ces renseignements en main lorsqu'ils traitent des appels à ce sujet.

« Les contribuables veulent utiliser l'option de paiement qui leur convient le mieux ».

– Commentaire d'un employé de l'ARC

Le saviez-vous?

L'Agence accepte diverses méthodes de paiement, selon la nature du paiement. Par exemple, vous pouvez payer en ligne à l'aide de PayPal ou de BizApp ou en personne auprès de votre institution financière ou de Postes Canada.



4

NOUS CONTINUERONS À AMÉLIORER LES SERVICES LIÉS AUX PROCESSUS DE VÉRIFICATION, DE RECouvreMENT ET D'APPEL

Même les propriétaires d'entreprise les plus expérimentés peuvent parfois se sentir dépassés par les processus de vérification, de recouvrement et d'appel. C'est pourquoi nous simplifions les choses et mettons en œuvre des changements pour améliorer votre expérience.

Ce que vous avez dit

Certains comptables nous ont dit qu'ils aimeraient que la correspondance relative à leurs oppositions soit disponible dans Représenter un client. Certains contribuables semblent ne pas être au courant des programmes d'allègement pour les contribuables de l'ARC et ont de la difficulté à comprendre nos formulaires et nos instructions. Vous nous avez également dit que le processus de réception d'un certificat de décharge prend beaucoup de temps.

Ce que nous ferons

- Nous rendrons disponible davantage de correspondance liée aux oppositions dans les portails en ligne, par exemple, Mon dossier d'entreprise.
- Nous mettrons au point des vidéos sur l'allègement pour les contribuables et le processus d'opposition que vous trouverez dans la [Galerie de vidéos pour les entreprises de l'ARC](#).
- Nous réviserons le formulaire [RC4288 Demande d'allègement pour les contribuables – Annuler des pénalités ou des intérêts ou y renoncer](#) pour qu'il soit plus facile à remplir et publierons une version électronique qui permettra aux contribuables de soumettre leur demande par voie électronique.

« J'ai été un liquidateur deux fois et il y a beaucoup de papier! Tout ce qui peut être mis en ligne serait utile car il est très frustrant d'attendre ».

– Commentaire d'un propriétaire d'entreprise

- Nous avons automatisé nos processus internes afin de réduire le temps nécessaire pour traiter un certificat de décharge pour les particuliers (T1). En complément, nous développons un processus automatisé similaire pour les fiducies (T3). Nous étudions également l'élaboration d'une version du formulaire [TX19](#), [Demande d'un certificat de décharge](#) à remplir en ligne afin de permettre aux représentants autorisés de demander un certificat de décharge directement au moyen de Représenter un client.

Le saviez-vous?

Si vous ne savez pas si vous devez déposer une opposition ou s'il existe un autre moyen de régler votre différend, vous pouvez utiliser les nouveaux outils de décision interactifs pour les [oppositions en matière d'impôt sur le revenu](#) et les [oppositions à l'égard de la TPS/TVH](#) sur [Canada.ca](#) pour aider à déterminer l'option qui vous convient le mieux.

AU NORD DU 60^e PARALLÈLE

Dans le cadre de nos consultations « Mieux vous servir » à l'automne 2018, nous avons eu l'occasion de rencontrer les propriétaires d'entreprises et des comptables dans les régions du Nord du Canada. Bien que la plupart de ce que nous avons entendu concorde avec ce qui a été entendu des personnes du milieu des affaires partout au Canada, les participants à Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit ont exprimé des préoccupations spécifiques liées aux défis uniques de la vie dans le Nord. Par exemple, un coût de la vie plus élevé, des épreuves environnementales et un accès limité aux services, y compris à Internet.

Comme il est mentionné dans le [Rapport sur les consultations de l'Agence du revenu du Canada auprès des résidents du Nord](#) de 2017, nous avons entendu parler des défis auxquels vous êtes confrontés lorsque vous tentez de respecter vos obligations fiscales. Plus précisément, nous avons appris que nous devons soutenir davantage les résidents des territoires afin qu'ils puissent produire leurs déclarations de revenus et de prestations et recevoir les prestations auxquelles ils ont droit, et qu'il est difficile de respecter l'exigence du tarif aérien aller-retour le plus économique dans le calcul des déductions pour les habitants de régions éloignées.

Dans le cadre de la [Stratégie d'amélioration des services offerts aux résidents du Nord](#), l'ARC utilise les recommandations tirées des consultations « Mieux vous servir » dans le Nord ainsi que les commentaires recueillis auprès des résidents du Nord qui ont participé aux tables rondes avec la ministre du Revenu national pour miser sur les efforts déployés initialement par l'ARC au Yukon. Par cette stratégie, l'ARC a davantage amélioré les services offerts à Whitehorse et a étendu ces services améliorés à Yellowknife et à Iqaluit.

Stratégie d'amélioration des services offerts aux résidents du Nord

En février 2019, nous avons ouvert trois nouveaux centres de services du Nord à Whitehorse, à Yellowknife et à Iqaluit. Ces centres de services du Nord offrent un soutien tout au long de l'année aux particuliers et aux entreprises du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, et assurent la présence physique de l'ARC dans le Nord du Canada.

Certains des services offerts par le centre de services du Nord comprennent :

- Un soutien aux [comptoirs du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt](#) où des bénévoles produisent gratuitement des déclarations de revenus et de prestations pour des particuliers dont le revenu est modeste et dont la situation fiscale est simple.
- Des [lignes téléphoniques réservées](#) qui permettent aux particuliers et aux propriétaires d'entreprises



de communiquer avec les employés de l'ARC qui connaissent les questions fiscales propres au Nord.

- Multiplier les activités de visibilité et offrir des séances d'information en personne pour faire connaître aux résidents les prestations, crédits et déductions auxquels ils peuvent avoir droit.
- Élargissement de la capacité des [agents de liaison](#) pour qu'ils puissent offrir des visites sur place aux entreprises et des séminaires de groupe adaptés afin de répondre aux questions précises liées à l'exploitation d'une entreprise dans le Nord et aux impôts territoriaux.
- Nous facilitons le processus entourant le calcul de la portion de la déduction pour les habitants de régions éloignées liée au coût du billet d'avion aller-retour le plus économique. Les [changements proposés](#) permettraient aux habitants de régions éloignées de documenter le coût du billet d'avion dans un délai raisonnable avant la date du voyage, même s'il ne s'agit pas du tarif aérien le plus bas disponible. Le montant du tarif aérien pourrait être obtenu plus facilement étant donné qu'il pourrait être documenté avant la date du voyage et qu'il ne serait plus nécessaire de s'assurer qu'il correspond au tarif le plus bas disponible. Le tarif aérien devrait quand même correspondre à la journée du voyage.
- Des activités éducatives sur les déductions pour les habitants de régions éloignées ont été entreprises avant la période de production des déclarations de revenus de 2019, afin d'aider un plus grand nombre de Canadiens à demander leurs déductions avec succès sans erreur.

2021 ET LES ANNÉES À VENIR

Dans les années à venir, vous pouvez vous attendre à de grands changements à nos services en ligne. Nous travaillons en vue d'une refonte des portails Mon dossier, Mon dossier d'entreprise, et Représenter un client afin de créer une expérience utilisateur commune transparente pour les contribuables et leurs représentants. Certains des changements comprennent une ouverture de session unique pour tous les portails, l'affichage d'un tableau de bord, la mise en place d'un centre de communications, une gestion plus facile des renseignements personnels.

Dans un proche avenir, les propriétaires d'entreprise et leurs représentants seront également en mesure de demander des transferts de paiement entre un compte personnel et un compte d'entreprise directement à l'intérieur de Mon dossier d'entreprise sans avoir à appeler l'ARC. Nous continuerons à ajouter plus de correspondances en ligne, mais dans l'intervalle, tout ce qui n'est pas offert en ligne continuera d'être imprimé et d'être envoyé par la poste.

Enfin, nous travaillons sur un projet qui permettra aux contribuables de suivre l'état de leur dossier. Dans le cadre de ce projet, nous étudions la possibilité de fournir des renseignements sur l'état des paiements dans le portail. Le projet se déroulera en plusieurs phases et sera conçu avec votre aide grâce à la recherche sur l'expérience client.

« Nous apprécions que l'ARC nous accueille à ces séances à la grandeur du pays dans le but d'améliorer ses services aux contribuables! »

— Un comptable



AU CAS OÙ VOUS L'AURIEZ MANQUÉ...

Depuis nos consultations « Mieux vous servir » et notre dernier plan d'action de 2017, nous avons apporté de nombreuses améliorations supplémentaires à nos services et à nos programmes. Au cas où vous avez manqué leur lancement, voici quelques-uns des nouveaux programmes et services disponibles pour aider à rationaliser vos interactions avec l'ARC.

Services numériques

Nous avons utilisé l'analyse des données dans les portails en ligne et les sondages de sortie du portail pour surveiller l'expérience utilisateur et déterminer les irritants communs. Ces données seront utilisées pour améliorer nos services numériques.

Demandes de renseignements des entreprises

Nous avons transféré le programme de demandes de renseignements téléphoniques à une nouvelle plateforme téléphonique, soit le Service de centre de contact hébergé. Notre nouvelle plateforme offre un service plus efficace grâce à l'acheminement national basé sur les compétences, qui envoie les appels aux bons agents plus rapidement, en fonction de leurs compétences et de leur formation. En outre, nous sommes maintenant en mesure d'indiquer aux appelants le temps approximatif d'attente pour parler avec un agent.

Canada.ca

Depuis le passage à la plateforme Canada.ca, certaines entreprises nous ont dit qu'elles ont du mal à trouver des renseignements sur notre site Web. Nous améliorons continuellement notre moteur de recherche pour améliorer ses fonctionnalités et ses caractéristiques. Nous avons ajouté la fonction de « recherche contextuelle » qui permet aux utilisateurs de rechercher uniquement dans les pages gérées par l'ARC. Recherchez « [Rechercher ARC](#) » dans la boîte de recherche sur les pages de l'ARC au lieu de « [Rechercher dans Canada.ca](#) ».

Honoraires d'entreprise et la déclaration des feuillets T4A

Dans le cadre de nos efforts continus visant à recueillir des commentaires et à informer nos partenaires externes, nous avons créé un webinaire pour fournir aux contribuables et aux comptables de plus amples renseignements sur le processus de déclaration du feuillet T4A. Ce webinaire, Business fees for service and T4A reporting (déclaration des honoraires d'entreprise pour services rendus et feuillet T4A) a été diffusé le 20 février 2019. Nous continuerons de demander aux intervenants de fournir de la rétroaction sur l'obligation de déclaration sur leur feuillet T4A.

Oppositions

Les contribuables ont à leur disposition diverses options qui pourraient rendre inutile le dépôt d'une opposition. Pour vous aider à décider de la meilleure option pour vous, nous avons créé deux nouveaux outils de décision interactifs, un pour les [différends en matière d'impôt sur le revenu](#) et un pour les [différends relatifs à la TPS/TVH](#). Ces outils peuvent vous aider à décider si vous devez présenter une opposition ou s'il existe un autre moyen de régler votre différend.

Sondage suivant la vérification

Nous cherchons continuellement des moyens d'améliorer nos méthodes de vérification. C'est pourquoi nous invitons les petites et moyennes entreprises dont la TPS/TVH ou l'impôt sur le revenu a fait l'objet d'une vérification à faire part de leurs commentaires en remplissant le [sondage après vérification](#) de l'Agence en ligne. Les réponses sont anonymes et seront utilisées pour nous aider à cibler les domaines que nous devons améliorer.



LES TÉLÉCOPIEURS

Nous vous avons entendu! Dans un monde numérique où les téléphones cellulaires et les courriels deviennent rapidement la norme, l'idée d'envoyer vos documents par télécopieur à l'ARC semble dépassée. Cependant, l'Agence reçoit encore environ 11 millions de télécopies par année!

L'ARC n'oblige pas les entreprises à envoyer des renseignements par télécopieur. Cependant, l'utilisation du télécopieur offre aux Canadiens une autre option, plus pratique pour certaines personnes, pour la fourniture de documents à l'ARC. C'est pourquoi nous continuons d'accepter les télécopies des contribuables partout au Canada.

De nombreuses entreprises ou leurs représentants ne sont pas inscrits aux portails *Mon dossier*, *Mon dossier d'entreprise* ou *Représenter un client*, ce qui les empêche de pouvoir utiliser le service [Soumettre des documents en ligne](#).

Ce service permet aux entreprises ou à leurs représentants de numériser et d'envoyer leurs documents dans un environnement sécurisé. Il rend l'envoi de documents à l'ARC plus facile et plus efficace. De plus, vous obtiendrez un numéro de confirmation et un numéro de référence à utiliser dans les communications futures avec l'ARC.

En plus de ne pas être inscrites pour un compte en ligne, certaines entreprises ont un accès limité, voire aucun, à Internet à haute vitesse, indispensable pour utiliser les portails. Dans ces cas, le télécopieur est la meilleure solution de rechange pour éviter l'effort et le coût associés à l'envoi des documents par la poste ou à leur envoi par messagerie.

Si vous n'êtes pas inscrit à l'un de nos portails en ligne, il existe des produits logiciels offerts en ligne qui permettent d'envoyer des documents (en format PDF) à un télécopieur à l'aide d'un ordinateur.



Le saviez-vous?

Si vous n'êtes pas inscrit à l'un de nos portails en ligne, il existe des produits logiciels offerts en ligne qui permettent d'envoyer des documents (en format PDF) à un télécopieur à l'aide d'un ordinateur!

VOS COMMENTAIRES MÈNENT À DES AMÉLIORATIONS SIGNIFICATIVES!

Voici des exemples de mesures mises en œuvre par l'ARC à la suite des consultations « Mieux vous servir » de 2016 auprès des petites et moyennes entreprises.

- Nous avons rendu plus rapide l'inscription aux services en ligne de l'ARC. Grâce à l'autorisation par téléphone, vous êtes maintenant en mesure d'appeler l'ARC pour que l'on vous envoie un code d'accès par courriel instantanément.
- Nous avons créé une série de courtes [vidéos](#) qui expliquent aux entreprises comment utiliser les diverses fonctionnalités de Mon dossier d'entreprise.
- Nous avons créé une [application mobile](#) (BizApp ARC) pour les entreprises qui les aidera à gérer leurs interactions avec l'ARC.
- Nous vous avons permis de fournir les feuillets de renseignements T4 à vos employés sous forme de documents électroniques, pourvu que votre entreprise se conforme à certaines conditions établies par l'ARC.
- Nous avons lancé un projet pilote de trois ans [pour un service téléphonique réservé](#). Ce projet pilote permet aux préparateurs de déclarations de revenus d'appeler des employés qualifiés de l'ARC qui les aideront à résoudre des problèmes techniques plus complexes.
- Nous avons élargi le programme pilote de demandes d'aide aux agents de liaison. Désormais, les petites entreprises de l'ensemble du Canada peuvent réserver une visite en personne ou un séminaire de groupe par l'intermédiaire du Service des agents de liaison.
- Nous avons permis aux entreprises de visualiser les déclarations de revenus des sociétés T2 qui ont fait l'objet d'une cotisation et les annexes connexes ainsi que le solde de leur compte de dividende en capital (CDC) vérifié par l'ARC dans Mon dossier d'entreprise.
- Nous avons permis aux représentants des entreprises de remplir des demandes d'autorisation en utilisant un logiciel commercial.
- Nous avons mis en place le service Préremplir ma déclaration pour remplir des déclarations T2 au moyen d'un logiciel commercial.
- Nous avons permis aux propriétaires et aux représentants d'entreprise de créer leurs propres lettres de confirmation de production et de solde en ligne.
- Nous avons continué d'améliorer la clarté, le langage et la présentation de nos avis et de nos lettres afin de les rendre plus faciles à comprendre.
- Nous avons amélioré les renseignements disponibles dans MDE afin d'expliquer aux utilisateurs comment réacheminer les paiements mal attribués où et quand ils le souhaitent.
- Nous avons mis le formulaire de commande de pièce de versement plus en évidence dans Mon dossier d'entreprise afin de vous aider à commander des pièces de versement en ligne.
- Nous avons réduit le temps nécessaire pour régler les oppositions. À l'automne 2016, nous avons élaboré un plan d'action détaillé visant à accroître la rapidité et à mieux renseigner les Canadiens sur les délais prévus et réels pour régler les oppositions, en fonction de leur complexité.
- Nous avons amélioré les processus de vérification et les communications avec les entreprises et leurs représentants. Nous avons lancé un sondage post-vérification pour connaître votre point de vue et nous assurerons un suivi de vos commentaires.
- Nous avons amélioré le processus lié aux certificats de décharge en communiquant avec vous plus rapidement lorsque vous présentez une demande, et en fournissant des renseignements qui vous aident à cerner les situations où vous n'avez peut-être pas besoin d'un certificat de décharge.
- Nous avons assuré l'uniformité à l'échelle nationale en communiquant les procédures de recouvrement aux directions générales de la vérification et nous avons offert de la formation aux vérificateurs.

Le saviez-vous?

Le service téléphonique réservé fournit une aide en matière fiscale aux fournisseurs de services liés à l'impôt sur le revenu, y compris les comptables professionnels agréés (CPA), ainsi que les autres professionnels qui ne sont pas des CPA (les commis comptables, les avocats et les notaires).

MOT DE LA FIN

L'ARC aimerait remercier ses partenaires, la Chambre de commerce du Canada et les Comptables professionnels agréés du Canada, de continuer à jouer un rôle actif dans cette initiative en veillant à ce que nos produits et services soient adaptés aux besoins des Canadiens. Nous vous remercions de votre aide; Grâce à vous, les séances de consultations ont été un succès!

Merci à tous ceux qui ont participé aux séances de consultation « Mieux vous servir » de 2018. Notre objectif à l'ARC est de mettre nos clients au centre de tout ce que nous faisons. C'est pourquoi vos commentaires et vos suggestions sont si importants pour nous aider à vous fournir les bons services au bon moment.

Merci aux participants à Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit. Vos observations nous donnent une meilleure compréhension des défis uniques liés à la vie dans les régions du Nord du Canada et nous aident à adapter plus de produits et de services à vos besoins.

L'ARC tient également à remercier tous les représentants des administrations provinciales, territoriales et locales de leur participation aux consultations « Mieux vous servir ». Votre soutien nous aide à aligner nos produits et nos services aux normes et aux attentes du milieu des affaires.

RESTEZ BRANCHÉ

Pour de plus amples renseignements et pour rester informés, visitez-nous à l'adresse: canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/consultations-petites-moy-entreprises

N'oubliez pas d'ajouter à vos favoris [Voyez comment l'Agence aide les petites et moyennes entreprises!](#)

Pour recevoir les dernières actualités concernant l'Agence, vous pouvez :

 « Aimer » l'ARC sur [Facebook](#)

 Suivre l'ARC sur Twitter [@AgenceRevCan](#)

 Suivre l'ARC sur [LinkedIn](#)

 Vous abonner à une [liste d'envoi électronique](#) de l'ARC.

 Ajouter nos [fils RSS](#) à votre lecteur de nouvelles

 Regarder les vidéos de l'ARC sur l'impôt sur [YouTube](#)



« Notre personnel se sent concerné et engagé, soulignant l'utilité du processus. Il crée des partenariats internes entre les divisions et les particuliers et sert assurément le public ».

— Commentaire d'un chef d'équipe de l'Agence



« En tant que membre du CPA Ontario et gestionnaire au sein de l'Agence, j'étais fier de la séance et j'ai senti que les participants appréciaient l'engagement de l'Agence à consulter des collectivités plus petites, à les écouter et à prendre des mesures ».

— Commentaire d'un gestionnaire de l'ARC