



Ipsos Reid

Agence du revenu du Canada

Consultations publiques de 2014 sur la réduction de la paperasse

Avril 2015

Ipsos Reid
1, rue Nicholas, Bureau 1400
Ottawa (Ontario) K1N 7B7
Tél. : 613-241-5802
Télécopieur : 613-284-7981
www.ipsos.ca

© 2015 Ipsos Reid. Tous droits réservés.

Ce document contient des renseignements confidentiels, exclusifs et protégés par le secret commercial, appartenant à Ipsos.

TABLE DES MATIÈRES

1.1	Contexte et objectifs.....	3
1.2	Méthodologie.....	4
1.3	Principales constatations	5
1.4	Conclusion.....	8

1.1 Contexte et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est responsable d'administrer le régime fiscal canadien et entretient une relation importante avec le milieu des affaires.

En janvier 2011, le gouvernement du Canada a mis sur pied la Commission sur la réduction de la paperasse (CRP) dans le but de réduire le fardeau lié à l'observation imposé aux entreprises. Des consultations ont eu lieu en 2011. La CRP a présenté à l'ARC plus de 1 100 irritants liés à l'administration du régime fiscal, ce qui a permis à l'ARC d'établir 12 plans d'action qui ont été intégrés dans le plan d'action global du gouvernement visant à aborder la réduction de la paperasse (RP).

Afin de respecter son plan d'action sur la RP, l'ARC s'est engagée à demander continuellement une rétroaction sur ses processus et à apporter les changements dont les petites et moyennes entreprises ont le plus besoin tous les deux ans. En 2012, l'ARC a tenu des consultations auprès des petites et moyennes entreprises afin de recueillir leur rétroaction et de mettre au point ses efforts de RP.

Dans le cadre des consultations sur la RP qu'elle a tenues en 2014, l'ARC a chargé Ipsos Reid de mener une série de consultations publiques sur la RP auprès des petites et moyennes entreprises qui utilisaient principalement des mécanismes d'information et de production sur papier, de celles qui utilisaient des services en ligne, de celles qui avaient récemment fait l'objet d'une vérification, ainsi que des comptables et commis comptables qui travaillaient pour de petites et moyennes entreprises.

Objectifs

Les objectifs des séances de consultation de 2014 étaient les suivants :

- obtenir la rétroaction des propriétaires de petites et moyennes entreprises, des commis comptables et des comptables au sujet des mesures de suivi déjà exécutées dans le cadre des 12 plans d'action de l'ARC;
- obtenir les commentaires des propriétaires de petites et moyennes entreprises, des commis comptables et des comptables sur ce que devrait être le prochain ensemble de priorités de l'ARC quant à la RP.

1.2 Méthodologie

Pendant la période du 8 octobre au 3 décembre 2014, 32 séances de consultation publique en personne ont eu lieu. Ces séances ont été menées auprès des représentants de petites et moyennes entreprises, ainsi que de commis comptables et de comptables ayant divers niveaux de connaissances et diverses relations avec l'ARC. En outre, quatre séances de consultation publique en ligne ont été tenues auprès des petites et moyennes entreprises les 26 et 27 janvier 2015.

Dans chaque ville, des séances ont été menées auprès des personnes suivantes :

- les propriétaires de petites et moyennes entreprises et les commis comptables et comptables qui continuent de correspondre avec l'ARC et de lui soumettre des renseignements au moyen de documents imprimés;
- les propriétaires de petites et moyennes entreprises et les commis comptables et comptables qui utilisent les services en ligne de l'ARC;
- les représentants de petites et moyennes entreprises qui avaient été directement concernés dans une vérification de l'ARC au cours des deux dernières années;
- les commis comptables et comptables dont le degré de connaissance des renseignements dont les propriétaires d'entreprise ont besoin de la part de l'ARC va de moyen à supérieur à la moyenne.

À chaque séance, un représentant local de l'ARC était présent pour enrichir la discussion ou aider à fournir des connaissances dans certains domaines, de même que des représentants invités de l'administration fiscale provinciale pertinente.

Les consultations publiques ont été menées dans les villes suivantes :

- Burnaby
- Edmonton
- Saskatoon
- Kitchener
- Toronto
- Ottawa
- Québec
- Moncton

1.3 Principales constatations

Connaissance des efforts de RP de l'ARC

Les participants à toutes les séances de consultation avaient une connaissance assez limitée des efforts de RP de l'ARC ou des changements découlant de ces efforts. On a toutefois constaté que les entreprises qui utilisaient le support papier étaient d'avis que l'ARC transférait de plus en plus de ses services et de ses renseignements sur sa **plate-forme en ligne**. Les réactions à l'égard de ce changement étaient mitigées, principalement en raison de ce que beaucoup perçoivent comme une interface en ligne dont la fonction de recherche doit être en grande partie améliorée ou mise au point.

Accessibilité des renseignements

Les participants ont souvent mis en doute la **convivialité du site Web de l'ARC**. Les commis comptables et les comptables étaient beaucoup moins enclins que leurs homologues dans les autres séances de consultation à mentionner la convivialité comme une question à soulever, probablement parce qu'ils connaissent mieux le site Web, étant donné qu'ils ont tendance à l'utiliser plus régulièrement.

Ceux qui ont participé aux séances auprès des petites et moyennes entreprises desservies sur papier et en ligne ont souvent mentionné la nécessité d'améliorer ou de mettre davantage au point la **fonction de recherche**, ainsi que l'accès à une aide en ligne. Ces deux améliorations les aideraient à trouver plus rapidement les renseignements qu'ils cherchent; actuellement, lorsqu'ils utilisent la barre de recherche sur le site Web, ils obtiennent souvent une multitude de réponses sans rapport avec le sujet recherché et perdent alors leur temps à scruter les renseignements pour trouver la réponse qu'ils cherchent.

Correspondance personnalisée

Selon les participants, il pourrait être utile que la correspondance personnalisée de l'ARC soit rédigée en **langage plus clair et simple** afin d'en assurer la clarté. De plus, en décrivant clairement le contexte d'une demande de renseignements supplémentaires et les « prochaines étapes » précises de la procédure à suivre, l'ARC aiderait les destinataires à prendre rapidement les mesures voulues. Souvent, les participants ont indiqué que la correspondance personnalisée est peu claire et qu'il manque des détails précis; pour cette raison, les destinataires doivent demander l'aide de commis comptables et de comptables externes pour rien et parfois téléphoner aux agents des demandes de renseignements par téléphone de l'ARC.

Par ailleurs, à toutes les séances, les participants ont convenu que la correspondance devrait comprendre les **principales coordonnées des représentants de l'ARC** qui ont une connaissance spécialisée de leur situation particulière ou de la question en cause. Les participants ont souvent mentionné que, s'ils avaient la possibilité d'établir une relation de travail et d'échanger plus de renseignements détaillés avec un représentant d'expérience de l'ARC, le processus pourrait peut-être être plus rapide. Cela réduirait la nécessité d'appeler l'ARC et d'être mis en attente pendant de longues périodes pour se faire dire que l'agent auquel ils parlent ne peut pas leur donner une réponse.

Services téléphoniques

À toutes les séances, les participants estimaient que les services téléphoniques actuels de l'ARC devaient être améliorés. Les questions les plus couramment soulevées sont les **longs temps d'attente** lorsqu'ils téléphonent pour obtenir de l'aide ou des renseignements et la probabilité, lorsque la communication est enfin établie, que l'agent à qui ils parlent ne possède pas les connaissances suffisantes pour répondre à leur demande de renseignements. Les participants ont mentionné que, lorsqu'un agent ne possédait pas les connaissances suffisantes sur leur sujet en particulier, de **multiples transferts** d'une ligne à une autre étaient effectués et que l'obtention des renseignements demandés était retardée. De plus, à un certain nombre de séances, les participants ont suggéré que le fait d'**indiquer le temps d'attente estimatif à ce moment-là** et d'offrir l'option d'utiliser un **système de rappel** pourrait apaiser certaines de leurs frustrations, à condition qu'un représentant qualifié de l'ARC les rappelle dans un délai raisonnable. Selon certains, ce délai correspond à quelques heures, alors que d'autres ont indiqué qu'ils étaient prêts à attendre jusqu'à 24 heures, à condition que les renseignements fournis à ce moment-là soient exacts.

Services en ligne

Les personnes qui étaient moins à l'aise d'utiliser les services en ligne – en particulier les participants aux séances qui utilisent le support papier – ont laissé entendre qu'ils apprécieraient beaucoup qu'un **tutoriel** décrivant la façon d'optimiser l'utilisation du site Web de l'ARC et des services qu'elle offre soit mis en place. Ils ont également suggéré que l'ARC mette en place une **fonctionnalité de dialogue en ligne**, en direct ou instantané, qui permettrait aux utilisateurs d'avoir rapidement accès à des représentants compétents de l'ARC afin d'obtenir une aide pour trouver les renseignements ou les services qu'ils cherchent sur Internet. Les commis comptables et comptables et ceux qui utilisent déjà les services en ligne étaient moins enclins à exprimer de grandes réserves à l'égard du site Web, car, au fil du temps, ils ont appris à plutôt bien connaître le site, ainsi que la façon d'accéder aux renseignements dont ils ont besoin.

Les participants se sont montrés peu intéressés par les **applications mobiles de l'ARC**. Bien que quelques participants croient qu'une application mobile pourrait être une bonne façon d'informer les utilisateurs des mises à jour ou des renseignements fiscaux récemment publiés, la plupart des participants à toutes les séances, et particulièrement les commis comptables et les comptables, comprenaient difficilement l'avantage qu'une application mobile pourrait apporter dans la pratique. Une application en ligne servant de rappel des exigences en matière de production et de déclaration a suscité un certain intérêt.

Exigences en matière de production

Dans l'ensemble, le courant d'opinion à l'égard de changements à apporter aux exigences en matière de production n'était pas fort. Le groupe utilisant le support papier a mentionné qu'une **plus grande souplesse** quant aux dates limites de production et de déclaration de l'ARC serait profitable et pourrait leur permettre de gagner du temps. Ils pourraient ainsi possiblement harmoniser les exigences en matière de déclaration et de production entre les multiples ordres de gouvernement et les dates limites internes. Les participants aux séances à l'intention des commis comptables et des comptables, parlant au nom de leurs entreprises et employeurs clients, ont abondé dans ce sens. Un certain nombre de participants ont également laissé entendre qu'il leur serait utile d'effectuer des **paiements plus souvent**, car il peut parfois s'avérer difficile pour certaines petites et moyennes entreprises d'effectuer de gros paiements, découlant du fait que les périodes de déclaration sont plus longues. Beaucoup ne savaient pas qu'ils pouvaient demander différents échéanciers de paiement en fonction des besoins de leur entreprise.

Processus de vérification

Dans l'ensemble, les participants aux séances parmi ceux qui avaient fait l'objet d'une vérification récemment pensaient que la qualité de leur expérience avec les vérificateurs reposait en grande partie sur **le professionnalisme, le mandat et la personnalité du vérificateur**. Les participants qui avaient fait l'objet d'une vérification récemment avaient tendance à estimer que les vérificateurs plus expérimentés, et généralement plus âgés, étaient plus raisonnables et professionnels dans leur démarche. Selon eux, les expériences de vérification étaient ainsi plus productives et moins coûteuses en temps et qu'elles se déroulaient moins dans l'adversité; ils étaient aussi d'avis que les vérificateurs moins expérimentés interprétaient et appliquaient les lois fiscales plus littéralement et rigoureusement et qu'ils travaillaient moins en collaboration, ce qui, selon bon nombre de participants, alourdit le processus. Les participants à toutes les séances à l'intention de ceux qui avaient fait l'objet d'une vérification récemment ont laissé entendre qu'un certain type de **programme de mentorat** destiné aux vérificateurs moins expérimentés ou embauchés récemment serait profitable et aiderait à calmer certaines des tensions auxquelles certains

vérificateurs et propriétaires d'entreprise ou leurs représentants autorisés font face à l'heure actuelle.

Les commis comptables et les comptables estimaient que, lorsqu'ils sont désignés en tant que représentants autorisés, ils devraient être le principal point de contact entre leurs entreprises clientes et les vérificateurs. Beaucoup croyaient que cela servirait à amoindrir la nature émotive et conflictuelle des interactions entre les propriétaires d'entreprise ou leurs représentants autorisés et les vérificateurs de l'ARC; ainsi, les échanges pourraient être davantage fondés sur des faits et se dérouler d'une manière plus professionnelle. Peu possédaient une parfaite connaissance de la Charte des droits du contribuable, même parmi les commis comptables et les comptables.

Échange de renseignements avec les gouvernements

Bon nombre de participants pensaient qu'il existait déjà une certaine forme d'échange de renseignements. Chaque groupe a convenu que **l'échange d'une certaine quantité de renseignements** était acceptable et pourrait peut-être accélérer certains processus et ainsi réduire la paperasserie inutile. Fait notable, quelques participants ont soulevé la question du consentement; toutefois, lorsque cette question a été présentée, la plupart étaient d'avis que le consentement devrait être demandé.

1.4 Conclusion

Les composantes des séances de consultation en personne et en ligne de 2014 sur la RP de l'ARC dont Ipsos Reid était responsable portent à croire que, malgré la reconnaissance et la prise de conscience des efforts de RP de l'ARC durant chaque séance de consultation, il existe une coupure relative entre les efforts que l'ARC déploie en vue de réduire la paperasse et la connaissance et les perceptions des changements des entreprises sur le terrain. Les constatations semblent indiquer qu'il reste du travail à accomplir pour faire savoir efficacement aux petites et moyennes entreprises que la RP est une priorité pour l'organisation et que des mesures précises ont été ou sont prises en vue d'améliorer leurs interactions quotidiennes avec l'ARC.

Les séances de consultation ont aidé à déterminer quatre principaux secteurs où des améliorations pourraient réellement contribuer à réduire le fardeau de la paperasse et à améliorer les perceptions de la prestation de services de l'ARC parmi les entreprises. En voici des exemples :

- 1) un plus grand accent mis sur l'amélioration de la convivialité du site Web de l'ARC, en mettant précisément l'accent sur une fonction de recherche plus intuitive;**

- 2) le désir de l'utilisation d'un langage plus clair et simple et de l'indication des principales coordonnées dans la correspondance avec les entreprises;
- 3) le désir exprimé de réduire les temps d'attente au téléphone, ainsi que d'accroître les connaissances du personnel de première ligne chargé de répondre aux demandes de renseignements téléphoniques;
- 4) ceux qui avaient fait l'objet d'une vérification récemment ont fait part de la nécessité d'offrir plus de possibilités de mentorat aux vérificateurs entre les membres du personnel plus expérimentés et ceux dont les connaissances organisationnelles ou pratiques sont moindres parce qu'ils occupent un poste depuis moins longtemps à l'ARC.

Le fait de prendre des mesures à l'égard de chacun de ces points contribuerait à permettre aux entreprises d'accéder plus facilement aux renseignements et aux services fiscaux et, par le fait même, d'obtenir des réponses à leurs questions concernant leurs exigences en matière de production des déclarations de revenus qu'ils doivent continuellement respecter.

