

Évaluation – Programmes de l'ARC utilisés par les préparateurs de déclarations de revenus

Rapport final du commissaire
**Direction générale de la vérification, de l'évaluation
et des risques**

Le 24 mars 2025



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada,
représentée par la Ministre du Revenu national,
2025

No de catalogue Rv4-215/2025F-PDF

ISBN 978-0-660-77146-5

Le présent document es disponible sur le site

Web du gouvernement du Canada à

www.canada.ca

Table des matières

Résumé exécutif	3
Introduction	5
Contexte	5
Méthodologie de l'évaluation	7
Constatations, recommandations et plans d'action de la direction	8
Conclusion	19
Remerciements	19
Annexes	20
Annexe A : Enjeux et méthodologie de l'évaluation	20
Annexe B : Modèle logique.....	21
Annexe C : Liste des intervenants de l'ARC	22
Annexe D : Limites méthodologiques.....	24
Annexe E : Glossaire.....	25
Annexe F : Graphiques et tableaux	27

Résumé exécutif

Le but de cette évaluation est de fournir au commissaire, à la haute direction de l'Agence du revenu du Canada (ARC) et au Conseil de direction une évaluation indépendante de l'administration par l'ARC des programmes qui permettent aux préparateurs de déclarations de revenus de produire des déclarations au nom des contribuables. Ces services et programmes sont les suivants :

- Le service de transmission électronique des déclarations (TED).
- Le programme de remboursement d'escompte d'impôt (aussi connu sous le nom de programme des escompteurs).
- La gamme de services pour représenter un client.

Ces programmes sont importants puisque 61 % des particuliers et 83 % des entreprises T2 comptent sur les préparateurs de déclarations de revenus pour produire leurs déclarations de revenus.

Les principales constatations de l'évaluation sont les suivantes :

- Selon un groupe de discussion composé de préparateurs de déclarations de revenus, le service de la TED a un niveau élevé de satisfaction de la part des préparateurs de déclarations de revenus et produit les résultats attendus. Toutefois, les délais de traitement publiés pourraient être précisés davantage afin d'aider à gérer les attentes des préparateurs de déclarations de revenus dans certaines situations.
- Bien que le taux d'utilisation du programme des escompteurs diminue, il aide un plus grand nombre de contribuables à s'intégrer au régime fiscal.
 - Bien que les frais d'escompte médians soient inférieurs à 100 \$, l'ARC pourrait aider à protéger les contribuables contre des frais d'escompte potentiellement plus élevés que nécessaire en améliorant les renseignements sur son site Web.
- La gamme de services pour représenter un client a un niveau élevé de satisfaction de la part des préparateurs de déclarations de revenus et produit les résultats attendus. Toutefois, certains segments de la population continuent d'être confrontés à des irritants liés à l'authentification.
 - Aucune recommandation n'a été formulée pour cette constatation.
 - Cette constatation s'harmonise avec les récentes discussions tenues entre la haute direction de l'ARC et les intermédiaires fiscaux.
 - L'ARC s'efforce d'équilibrer la commodité du service avec la sécurité des contribuables, et elle continue d'étudier les améliorations apportées aux options de service.

Bien que l'évaluation ait révélé que ces trois services ont un niveau élevé de satisfaction de la part des préparateurs de déclarations de revenus et qu'ils produisent les résultats attendus, l'ARC pourrait améliorer les programmes pour certains segments

de la population au moyen d'une approche intersectionnelle (par exemple, l'Analyse comparative entre les sexes plus).

Résumé des recommandations

1. La Direction générale de cotisation, de prestation et de service devrait mettre à jour sa page Web de la TED afin qu'elle comprenne plus de renseignements sur le délai de traitement standard pour les inscriptions et les renouvellements de la TED, ainsi que sur les situations qui pourraient justifier des délais de traitement plus longs.
2. La Direction générale de cotisation, de prestation et de service devrait faire ce qui suit :
 - Mettre à jour les renseignements publiés fournis aux contribuables concernant les frais de service d'escompte afin de s'assurer que les exemples sont élargis pour inclure des scénarios dans lesquels les frais peuvent être élevés.
 - Aviser les contribuables de l'existence de tout écart entre le montant réel du remboursement et le remboursement calculé par le préparateur de déclarations de revenus.

Pour permettre à ce que la mise en œuvre du système de vérification en deux étapes et le Service de vérification des documents prennent pleinement effet et se stabilisent, la Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques n'a pas fait de recommandation pour la gamme de services pour représenter un client pour le moment.

Réponse de la direction

La Direction générale de cotisation, de prestation et de service accepte les recommandations formulées dans ce rapport et a élaboré des plans d'action connexes. La Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques a déterminé que les plans d'action sont adéquats pour donner suite aux recommandations.

Introduction

La présente évaluation faisait partie du Plan d'assurance et de consultation axé sur les risques de 2022-2023 (mise à jour semestrielle), qui a été approuvé par le Conseil de direction le 14 septembre 2022. Le cadre d'évaluation a été approuvé par le Comité de la vérification le 15 août 2023. La période à l'étude pour la présente évaluation comprend les années civiles 2018 à 2023.

Le cadre d'évaluation approuvé a permis de cerner les deux enjeux suivants comme sujets de recherche pour cette évaluation :

- Dans quelle mesure les préparateurs de déclarations de revenus utilisent-ils les services Web, électroniques et téléphoniques de l'Agence du revenu du Canada (ARC), et bénéficient-ils d'un soutien optimal à cet égard?
- L'ARC dispose-t-elle des outils, des mécanismes et des données disponibles nécessaires pour comprendre et gérer les besoins en matière de services des préparateurs de déclarations de revenus?

Contexte

L'ARC offre aux contribuables plusieurs façons de produire leurs déclarations de revenus. Les contribuables peuvent produire leurs déclarations de revenus par la poste, ils peuvent utiliser un logiciel tiers en ligne, ou ils peuvent les faire produire par des services de préparation de déclarations de revenus tiers. La majorité des contribuables, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises, utilisent les services de préparation de déclarations de revenus pour produire leurs déclarations de revenus.

Pour l'année d'imposition 2022, plus de 51 500 déclarants par transmission électronique des déclarations (TED) inscrits ont été certifiés pour préparer et produire des déclarations de revenus. Plus de 20 millions de déclarations de revenus des particuliers et des sociétés ont été produites par voie électronique au moyen du service de TED. De ces déclarations, 370 000 (1,8 %) ont été produites par l'intermédiaire d'un escompteur, dont 55 000 étaient pour les nouveaux utilisateurs du service. Plus de 12 millions d'autorisations de production de déclarations de revenus ont été envoyées pour les utilisateurs de la gamme de services pour représenter un client.

L'ARC administre également d'autres programmes qui appuient le respect des règles fiscales, comme les lignes de demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des entreprises, le service téléphonique réservé et le programme d'observation des promoteurs et des conseillers fiscaux. Ces programmes ne font pas partie de la portée de la présente évaluation, mais ils pourraient toutefois être évalués à l'avenir.

L'objectif de la présente évaluation consistait à fournir au commissaire, à la direction de l'ARC et au Conseil de direction une évaluation indépendante de l'administration de l'ARC pour les déclarations de revenus préparées par des préparateurs de déclarations de revenus. Plus précisément, l'évaluation était axée sur les services qui permettent aux préparateurs de déclarations de revenus de produire les déclarations de revenus de leurs clients auprès de l'ARC. Ces services appuient l'administration de l'impôt et fournissent un moyen pratique pour les contribuables et leurs représentants de produire leurs déclarations de revenus.

TED

La TED est un service électronique automatisé qui permet aux préparateurs de déclarations de revenus approuvés de produire de façon sécuritaire les déclarations de revenus de leurs clients directement auprès de l'ARC à l'aide d'un logiciel d'impôt homologué. Les contribuables peuvent fournir leurs documents à un préparateur de déclarations de revenus inscrit, qui préparera et soumettra la déclaration par voie électronique moyennant des frais. Toute entreprise, organisation, ou personne qui offre des services de préparation de déclarations de revenus peut présenter une demande d'utilisation de la TED, à condition qu'elle réponde aux critères nécessaires et qu'elle réussisse une vérification d'admissibilité. L'analyse des données de l'évaluation a révélé que la TED est la méthode la plus couramment utilisée pour produire des déclarations de revenus pour les particuliers (61 %) et les entreprises T2 (83 %).

Programme d'escompte de remboursements d'impôt

L'expression « escompte d'impôt » fait référence à la pratique selon laquelle un préparateur de déclarations de revenus produit la déclaration de revenus d'un client et lui donne immédiatement une partie de son remboursement d'impôt prévu, moins des frais ou un « escompte » sur le remboursement prévu. Les frais pour ce service sont établis en vertu de la *Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt* et sont décrits plus en détail ci-dessous. L'ARC applique cette loi et veille à ce que les escompteurs respectent leurs responsabilités en vertu de la loi. Seuls les préparateurs de déclarations de revenus qui sont déjà inscrits à la TED peuvent s'inscrire à titre d'escompteurs.

Gamme de services pour représenter un client

La gamme de services pour représenter un client comprend des services en ligne et hors ligne qui permettent aux contribuables d'autoriser une autre personne à accéder de façon sécuritaire à leurs renseignements fiscaux ou à produire une déclaration en leur nom. L'ARC offre quatre façons de le faire :

- Représenter un client (RUC) est un service numérique qui permet aux représentants de demander une autorisation par voie électronique en soumettant les renseignements requis et une page d'attestation signée du client.
 - Cette demande alerte le client dans Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise, où il peut l'approuver par voie électronique dans un délai de 10 jours.

- Mon dossier et Mon dossier d'entreprise sont un service numérique qui permet aux contribuables d'autoriser des représentants en faisant référence aux identificateurs envoyés par l'ARC.
- La TED est un service numérique où les préparateurs de déclarations de revenus peuvent produire une déclaration de revenus au nom de leurs clients et peuvent utiliser des renseignements liés à leur client, comme l'avis de cotisation d'une année précédente, pour accéder aux renseignements fiscaux au nom de leurs clients.
- Le formulaire AUT-01 est un service sur papier où les contribuables peuvent autoriser des représentants, mais il ne permet pas aux préparateurs de déclarations de revenus d'accéder en ligne aux comptes des contribuables ou d'utiliser le service Préremplir. Par conséquent, les préparateurs de déclarations de revenus doivent appeler l'ARC après le traitement du formulaire AUT-01 chaque fois qu'ils ont besoin d'accéder aux renseignements du contribuable.

Méthodologie de l'évaluation

L'approche de l'évaluation consistait à effectuer les deux types d'analyses suivants :

- Analyse des expériences des préparateurs de déclarations de revenus avec les services offerts par l'ARC et leur connaissance générale des règles fiscales.
- Examen de l'administration par l'ARC des trois services désignés.

La méthodologie d'examen comprenait ce qui suit :

- **Analyse des données** : Analyse des données sur l'impôt et les prestations des particuliers et des sociétés et des données du service de la TED, du programme des escompteurs et de la gamme de services pour représenter un client afin de cerner les tendances, les mesures de rendement et les résultats pour différents segments de la population.
- **Examen de dossiers et de documents** : L'examen des dossiers et des documents de l'ARC (notamment les lois, les cadres, les politiques, les procédures, les rapports sur le rendement, les structures de gouvernance, les rôles et les responsabilités) en ce qui concerne les préparateurs de déclarations de revenus, les particuliers et les sociétés.
- **Examen de la documentation** : Examen de la documentation externe sur les tendances, les attitudes et les comportements opérationnels, notamment les rapports du gouvernement, les livres et la recherche universitaire.
- **Entrevues internes** : Des entrevues ont été menées auprès d'un total de 82 employés de l'ARC de divers niveaux qui travaillent dans les régions et à l'Administration centrale au sein des secteurs de programme responsables de l'évaluation des déclarations de revenus et des programmes de préparation de déclarations de revenus désignés.

- **Recherche sur l'opinion publique** : Quatre groupes de discussion ont été tenus avec des professionnels de l'impôt afin d'évaluer leur niveau de compréhension des règles fiscales, ainsi que leurs expériences avec les programmes des préparateurs de déclarations de revenus de l'ARC.

L'équipe d'évaluation a maintenu des voies de communication ouvertes avec les intervenants de l'ARC au moyen de réunions et de mises à jour régulières sur l'état d'avancement (voir l'annexe C). Pour connaître les limites méthodologiques, reportez-vous à l'annexe D.

Constatations, recommandations et plans d'action de la direction

Les constatations de l'évaluation sont détaillées ci-dessous avec des recommandations visant à traiter les enjeux ou les possibilités de grande importance ou les exigences obligatoires.

La Direction générale de cotisation, de prestation et de service accepte les recommandations formulées dans ce rapport et a élaboré des plans d'action connexes. La Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques a déterminé que les plans d'action sont adéquats pour donner suite aux recommandations.

Le service de la TED

Le service de la TED a un niveau élevé de satisfaction de la part des préparateurs de déclarations de revenus et produit les résultats attendus. Toutefois, la Direction générale de cotisation, de prestation et de service devrait mettre à jour ses délais de traitement publiés afin de gérer les attentes des préparateurs de déclarations de revenus dans certaines situations.

Constatations

L'évaluation a mené des groupes de discussion avec des préparateurs de déclarations de revenus afin de mieux comprendre leurs perceptions des services de la TED de l'ARC. Les participants aux groupes de discussion ont utilisé ces services, qui étaient essentiels à leur travail, de façon régulière. Mis à part les retards mineurs, très peu de préparateurs de déclarations de revenus ont été confrontés à des problèmes lors de l'inscription ou du renouvellement de leurs justificatifs d'identité de la TED, et ils ont généralement eu des expériences positives en matière de résolution de problèmes par l'intermédiaire du Bureau d'aide de la TED.

La Direction générale de cotisation, de prestation et de service (DGCPS) tient les préparateurs de déclarations de revenus au courant de toutes les mises à jour du programme et des nouvelles au moyen de la page Web [Nouvelles et mises à jour du](#)

[programme de la TED](#), ce qui est apprécié par les préparateurs de déclarations de revenus.

Selon le site Web de l'ARC : « Même si vous recevez un numéro de la TED et un mot de passe dès que vous soumettez votre demande, le traitement de celle-ci peut prendre jusqu'à 30 jours ouvrables. » Bien que l'ARC ait respecté ce délai de traitement standard pour 60 % des demandes, l'analyse des données a révélé que dans plus de 40 % des cas (en d'autres mots, 21 176 demandes sur un total de 52 656), le délai de traitement était plus long que la norme de 30 jours.

L'analyse des données des demandes d'inscription et de renouvellement de la TED a révélé que 75 % des demandes d'inscription et de renouvellement de la TED ont été reçues au cours des mois de novembre (24,8 %), de décembre (25,8 %) et de janvier (24,5 %), ce qui a entraîné des délais de traitement plus longs que d'habitude. Cette hausse peut probablement être attribuable aux préparateurs de déclarations de revenus qui se préparent pour la prochaine période de production des déclarations. Si une entrevue avec le demandeur ou une demande de renseignements supplémentaires est requise, le processus de filtrage peut prendre plus de temps que d'habitude, ce qui entraîne des délais de traitement plus longs.

Pourquoi est-ce important?

Essentiellement, l'ARC s'efforce de répondre aux attentes des contribuables et de les gérer de façon raisonnable en ce qui a trait à ses normes de service publiées, et de diriger les appels téléphoniques potentiels des centres d'appels vers les renseignements sur son site Web pour aider les contribuables à bénéficier du libre-service. La Charte des droits du contribuable stipule également que les contribuables ont droit à des « renseignements complets, exacts, clairs et opportuns », et sont aussi en droit de « [s']attendre à ce que nous [l'ARC] publions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année ».

Bien que l'ARC respecte son délai de traitement publié de 30 jours dans 60 % des cas, le délai de traitement n'est pas respecté pour 40 % des demandes de la TED, comme il est indiqué ci-dessus, en raison de diverses circonstances. Par conséquent, cela peut entraîner des appels téléphoniques inutiles au bureau d'aide de la TED de l'ARC. En s'appuyant sur ses données de mesure du rendement, l'ARC devrait mentionner les délais de traitement variables des demandes de la TED, ou ajouter des renseignements sur les différents délais de traitement pour diverses situations. Cela pourrait améliorer la transparence pour les préparateurs de déclarations de revenus concernant les délais de traitement et aider à réduire les appels inutiles au Bureau d'aide de la TED de l'ARC.

Recommandation n° 1

La Direction générale de cotisation, de prestation et de service (DGCPs) devrait mettre à jour sa page Web de la TED afin d'inclure plus de renseignements sur le délai de traitement standard pour les inscriptions et les renouvellements de la TED, ainsi que sur les situations qui pourraient justifier des délais de traitement plus longs.

Réponse de la direction no 1 :

La DGCPs accepte cette recommandation.

Il est à noter que certaines demandes ou certains renouvellements peuvent prendre jusqu'à 60 jours à traiter en raison de facteurs qui sont indépendants de la volonté de l'Agence, comme le volume d'arrivage; les demandes complexes impliquant plusieurs demandeurs; la difficulté à communiquer avec les demandeurs pour des étapes supplémentaires, comme une entrevue, un échec pour répondre aux critères de sélection (par exemple, défaut de produire ou de payer, recouvrement d'une dette); ou d'autres raisons.

La DGCPs s'engage à prendre les mesures suivantes pour améliorer ses processus de demande et de renouvellement et assurer la transparence des délais de traitement :

- avant la période d'homologation, examiner et mettre à jour le contenu sur Canada.ca afin de s'assurer que les renseignements liés aux délais de traitement sont clairs;
- mettre en œuvre des redressements de la charge de travail dans l'ensemble des centres fiscaux afin d'améliorer les délais de traitement globaux;
- améliorer les messages dans le logiciel d'impôt de la TED pour inciter les préparateurs de déclarations de revenus à renouveler leurs justificatifs de la TED avant le 31 décembre.

La date d'achèvement cible pour ce plan d'action est avril 2025.

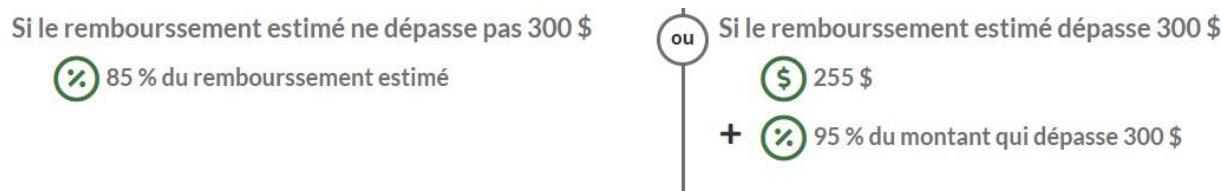
Programme des escompteurs - résultats

L'ARC devrait améliorer ses renseignements accessibles au public sur les frais du programme des escompteurs afin que les contribuables comprennent plus clairement leurs options.

Constatations

Les frais de service d'escompte font référence aux frais de service qu'un préparateur de déclarations de revenus facture à un contribuable pour la production de sa déclaration au moyen du programme des escompteurs. Les frais de service ont tendance à varier en fonction des fourchettes de revenus, par exemple, un revenu plus élevé peut entraîner des montants de remboursement plus élevés et, par conséquent, des frais de service plus élevés.

Selon le site Web de l'ARC, « selon la *Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt*, vous devez, en tant qu'escompteur, verser au client (au moment où l'opération d'escompte a lieu) ».



Les contribuables peuvent également être redevables de montants supplémentaires ou excédentaires par le préparateur de déclarations de revenus, ou ils peuvent devoir des montants au préparateur de déclarations de revenus en fonction de divers résultats de l'avis de cotisation final du contribuable lorsqu'il est confirmé par l'ARC. Les contribuables qui connaissent moins bien le régime fiscal canadien peuvent ne pas être au courant de leurs options concernant les frais d'escompte.

Il y a trois résultats possibles lorsqu'un contribuable utilise le programme des escompteurs :

- Le préparateur de déclarations de revenus calcule avec exactitude le remboursement admissible du contribuable.
 - Selon les données, cela se produit environ 89 % du temps.
- Le préparateur de déclarations de revenus surestime le remboursement admissible du contribuable.
- Le préparateur de déclarations de revenus sous-estime le remboursement admissible du contribuable.

En 2022, 4,3 % des déclarations de revenus escomptées avaient un montant excédentaire, ce qui signifie que le remboursement calculé par l'ARC et versé au préparateur de déclarations de revenus était plus élevé que le remboursement calculé par le préparateur de déclarations de revenus. Dans ces cas, le préparateur de déclarations de revenus est censé informer le contribuable et lui verser la différence.

Inversement, 6,8 % des déclarations de revenus escomptées avaient un montant en déficit, ce qui signifie que le contribuable a été payé en trop par le préparateur de déclarations de revenus et qu'il devait au préparateur de déclarations de revenus la différence entre le remboursement estimatif et le remboursement réel. Il y a eu une tendance à la hausse constante du montant excédentaire médian entre 2018 et 2022, avec une augmentation importante en 2020.

Selon le remboursement estimatif du formulaire RC71 Déclaration relative à l'opération d'escompte, les frais de service médians sont demeurés à 97 \$ entre 2018 et 2022.

Toutefois, il y a des cas de frais de service plus élevés (plus de 1 000 \$) dans les catégories de contribuables à faible revenu. En 2022, 12 756 déclarations escomptées concernaient des clients qui ont payé plus de 300 \$, ce qui représente 4,25 % des déclarations escomptées cette année-là. Les clients dont le revenu déclaré était inférieur à 50 000 \$ représentaient 37,8 % des déclarations escomptées qui ont entraîné des frais supérieurs à 300 \$.

De plus, dans les groupes de discussion qui ont été menés par l'équipe d'évaluation, les participants ont indiqué qu'il y a des risques perçus pour les préparateurs de déclarations de revenus associés à l'escompte, surtout si les clients omettent de communiquer des renseignements supplémentaires sur les revenus, comme les feuillets T4. Comme il a été mentionné ci-dessus, cela peut avoir une incidence sur le montant du remboursement d'impôt, ce qui entraîne un remboursement au préparateur de déclarations de revenus. Les préparateurs de déclarations de revenus ont également indiqué qu'ils estiment que le programme des escompteurs peut laisser certaines personnes ayant moins de connaissances sur le régime fiscal canadien vulnérables à payer des frais plus élevés que nécessaire.

En ce qui concerne les normes de service pour le programme des escompteurs, l'ARC a dépassé ces normes en matière d'efficacité et de rapidité. La Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques a analysé les données tirées du formulaire RC76 Demande d'un code d'escompteur et entente / Demande d'adhésion au dépôt direct de l'escompteur qui est utilisé par les contribuables et les préparateurs de déclarations de revenus pour s'inscrire au service auprès de l'ARC, et a conclu que la norme de service pour traiter ce formulaire dans un délai de 30 jours a toujours été respectée. Pour les demandes reçues entre 2018 et 2023, le délai moyen de traitement des nouvelles demandes était de 12,7 jours et de 5,1 jours pour les demandes de changement.

En résumé, bien que la tendance globale de l'utilisation des services d'escompteurs d'impôt montre une baisse marquée de 2018 à 2022, avec des variations importantes de l'Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) comme détaillés dans la section suivante, le programme des escompteurs continue de demeurer un programme pertinent pour les Canadiennes et Canadiens afin de les aider à produire leurs déclarations et à accéder aux prestations, le cas échéant. Les délais de traitement pour les services d'escompte demeurent efficaces, les frais de service variant selon le niveau de revenu. Toutefois, des considérations éthiques ont été soulevées au cours des groupes de discussion, et certains des préparateurs de déclarations de revenus ont indiqué que les contribuables vulnérables ayant des montants de remboursement élevés pourraient être facturés en trop pour la production de leurs déclarations. Les risques potentiels associés aux renseignements incomplets pour les clients sont des occasions d'améliorer davantage ce programme et de veiller à ce que les nouveaux contribuables qui souhaitent utiliser ce service continuent d'avoir confiance dans le régime fiscal canadien. Par conséquent, l'amélioration des renseignements mis à la disposition des contribuables leur permettra de prendre des décisions éclairées en ce qui a trait à l'utilisation du programme des escompteurs.

Pourquoi est-ce important?

Bien que l'on remarque que moins de Canadiennes et de Canadiens utilisent les services d'escompte, ceux-ci continuent de représenter un programme pertinent pour les contribuables vulnérables afin de produire des déclarations de revenus et d'accéder aux prestations et aux remboursements. Le programme des escompteurs contribue à la priorité de l'ARC qui consiste à améliorer l'accès aux prestations, en particulier pour les populations mal desservies, comme il est indiqué dans le plan ministériel de 2024-2025 de l'ARC.

Par conséquent, il est important de s'assurer que les Canadiennes et les Canadiens ont accès à des renseignements clairs au sujet de ce programme afin de s'assurer que les contribuables comprennent leurs options de production. Les contribuables doivent être informés de la possibilité que les frais d'escompte puissent être moins rentables que les frais de production de déclarations de revenus habituels facturés par les préparateurs de déclarations de revenus, et informés du montant du remboursement versé au préparateur de déclarations de revenus, ainsi que des renseignements sur tout excédent ou déficit.

Programme des escompteurs - pertinence

Bien que le taux de participation au programme des escompteurs ait diminué depuis sa période de pointe en 2010, l'ACS Plus révèle que le programme continue d'encourager les contribuables vulnérables à produire leurs déclarations de revenus.

Constatations

L'[ACS Plus](#) est un outil d'analyse utilisé pour appuyer l'élaboration de politiques, de programmes et d'autres initiatives réceptifs et inclusifs¹. L'ACS Plus est motivée par la *Loi canadienne sur la budgétisation sensible aux sexes*, qui exige que le gouvernement canadien tienne compte du genre et de la diversité dans ses processus budgétaires et de gestion financière (c'est-à-dire la façon dont le gouvernement conçoit des programmes pour les Canadiennes et Canadiens).

Dans cette optique, l'équipe d'évaluation a fait plusieurs observations au sujet de divers groupes de contribuables qui utilisent le programme des escompteurs. Entre 2018 et 2022, l'utilisation du programme des escompteurs a diminué de façon constante à un taux annuel moyen de 13 %. Le nombre d'utilisateurs a diminué, passant d'environ 670 000 en 2018 à environ 370 000 en 2022. Une partie de la baisse d'utilisation peut être attribuée à la pandémie de COVID-19, qui peut avoir réduit les interactions entre les contribuables et les préparateurs de déclarations de revenus, même si cela n'a pas

¹ [Qu'est-ce que l'Analyse comparative entre les sexes plus? – Canada.ca](#)

été confirmé dans la présente évaluation. Si l'on tient compte de la croissance de la population des déclarants au cours de cette période, le pourcentage de déclarations escomptées est passé de 2,44 % en 2018 à 1,2 % en 2022.

Bien que le programme est moins utilisé au fil du temps, du point de vue de l'ACS Plus, le programme des escompteurs demeure pertinent en tant que priorité pour l'ARC afin d'assurer l'accès aux prestations, en particulier pour les populations mal desservies. Les services d'escompte sont utilisés de façon disproportionnée par :

- Les personnes âgées de moins de 45 ans, en particulier celles de 25 à 35 ans, utilisent ce service six fois plus que le reste de la population.
- Les personnes en situation de handicap, en particulier celles âgées de 36 à 55 ans, utilisent ce service deux fois plus que les personnes qui ne sont pas en situation de handicap.
- Les Premières Nations sont neuf fois plus susceptibles d'utiliser ce service que le reste de la population.
 - Plus de 18 % des Premières Nations comptent sur ce service pour produire leur déclaration, et la dépendance à l'égard du service augmente à mesure que les revenus et l'âge diminuent.

L'utilisation du programme des escompteurs dans l'ensemble du Canada varie également selon la province et le territoire. Par exemple, les déclarants du Québec représente 22 % de la population totale et représentent 1,3 % du total des déclarations escomptées. Inversement, les déclarant T1 du Manitoba représentent 3,4 % de la population et représentent 10 % du total des déclarations escomptées.

Le potentiel des analyses de l'ACS Plus, comme celle qui précède, peut être utile aux programmes pour aider à cibler et à distribuer les ressources.

Recommandation n° 2

La Direction générale de cotisation, de prestation et de service (DGCPs) devrait :

- Mettre à jour les renseignements publiés fournis aux contribuables concernant les frais de service d'escompte afin de s'assurer que les exemples sont élargis pour inclure des scénarios dans lesquels les frais peuvent être élevés.
- Aviser les contribuables de l'existence de tout écart entre le montant réel du remboursement et le remboursement calculé par le préparateur de déclarations de revenus.

Réponse de la direction n° 2:

La DGCPs accepte cette recommandation.

La DGCPs, en consultation avec les intervenants de l'ARC, fera ce qui suit :

- Collaborer avec les conseillers en communication dans la Direction générale des affaires publiques afin d'améliorer les renseignements sur le formulaire RC71, le

formulaire RC72 et la page Web de l'escompteur en ce qui concerne la structure des frais d'escompte pour les contribuables.

- Explorer l'ajout de renseignements aux formulaires et à la page Web pour encourager les contribuables à mettre à jour leurs coordonnées avec le préparateur de déclarations de revenus afin de faciliter l'envoi en temps opportun des remboursements excédentaires par le préparateur de déclarations de revenus.
- Explorer l'amélioration des communications et des renseignements sur les remboursements excédentaires que le préparateur de déclarations de revenus doit au contribuable.

La date d'achèvement cible pour ce plan d'action est avril 2025.

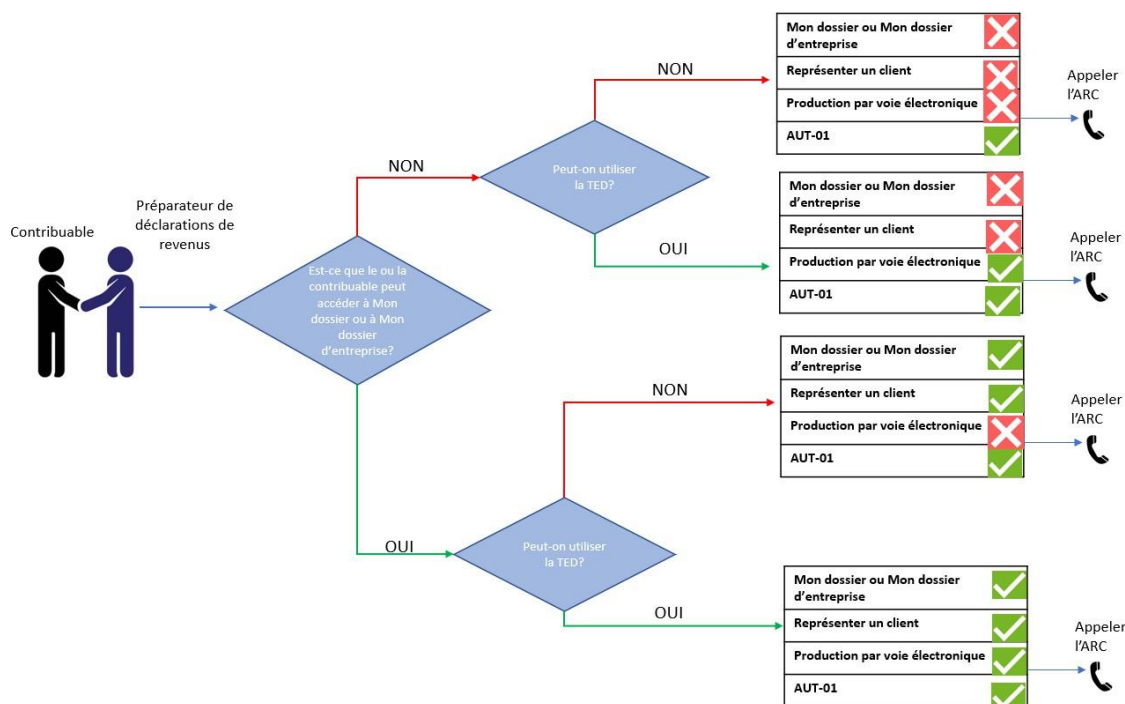
Représenter un client

Bien que la gamme de services pour représenter un client ait un niveau élevé de satisfaction et produise les résultats attendus, certains segments de la population continuent de faire face à de la frustration à l'égard des processus d'authentification.

Constatations

Le schéma suivant fournit une représentation générale des quatre services offerts aux préparateurs de déclarations de revenus dans le cadre de la gamme de services pour représenter un client.

Figure 1 : Gamme de services pour représenter un client offert aux préparateurs de déclarations de revenus



Dans les situations où les services électroniques ne sont pas disponibles, il peut exister des solutions permettant d'éviter d'appeler l'ARC lorsque le formulaire papier AUT-01 est utilisé. Par exemple, le contribuable peut d'abord communiquer avec l'ARC par téléphone pour obtenir des renseignements tirés d'une déclaration de revenus d'une année précédente, qui peuvent ensuite être utilisés par un préparateur de déclarations de revenus pour obtenir une autorisation au moyen de [Représenter un client](#). Dans cette situation, le contribuable n'a pas besoin d'approuver l'autorisation dans Mon dossier. Bien que cette solution soit utile dans de nombreuses situations, elle n'est pas accessible à tous les particuliers pour diverses raisons, comme l'impossibilité de s'authentifier auprès des agents du centre d'appels, l'absence d'accès à un avis de cotisation d'une année précédente, ou le fait de n'avoir jamais produit de déclaration de revenus auparavant (par exemple, s'il s'agit d'un nouvel immigrant ou d'un jeune).

Ces services tiennent compte des changements apportés récemment au processus d'autorisation qui visent à améliorer la sécurité et la confidentialité, tout en prenant également en compte les besoins en matière de service de la plupart des clients. Ces améliorations comprenaient la mise en place, en février 2022, du système de vérification en deux étapes « Confirmer mon représentant », dans le cadre duquel les demandes d'autorisation demeurent en suspens jusqu'à ce qu'elles soient explicitement confirmées par le client dans Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise.

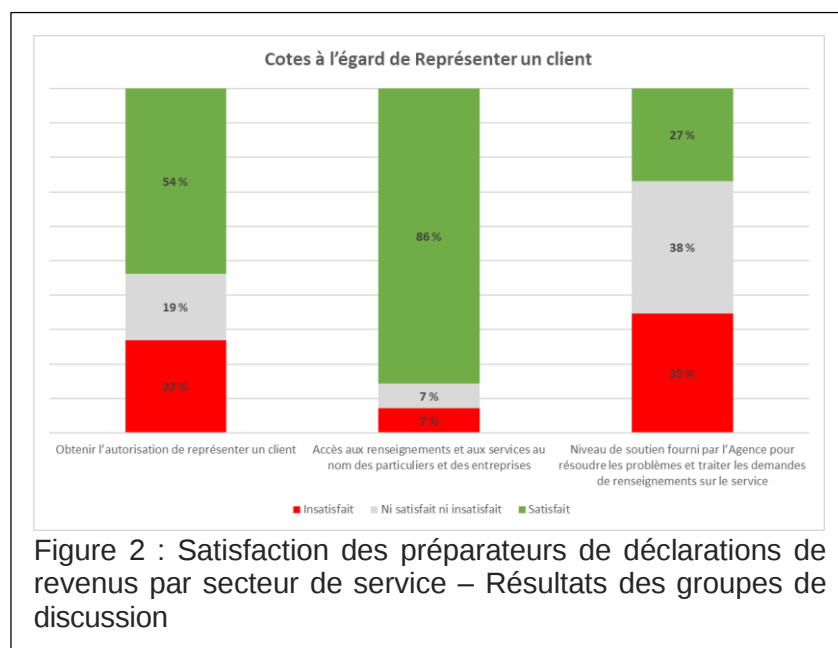
Bien que ces changements visent à améliorer la sécurité et la confidentialité, ils ont entraîné des retards et, parfois, suscité de la frustration chez les préparateurs de

déclarations de revenus qui représentent des clients dont les justificatifs d'identité en ligne ont été oubliés, perdus ou révoqués, ou n'ayant pas de justificatifs d'identité en ligne. Les demandes d'autorisation qui ne sont pas confirmées dans un délai de 10 jours sont automatiquement annulées, ce qui entraîne de nouvelles soumissions et des délais de traitement prolongés. Les participants aux groupes de discussion ont indiqué que des contribuables peuvent avoir de la difficulté à naviguer dans les systèmes de l'ARC, oublier leurs mots de passe, ce qui pourrait entraîner des retards pouvant aller jusqu'à 10 jours pendant qu'un contribuable attend que l'ARC lui envoie un code de sécurité par la poste pour réinitialiser ses justificatifs d'identité. Cependant, l'ARC continue d'explorer différentes options de service et de technologies pour rendre l'authentification plus pratique pour les contribuables.

Même si l'ARC offre un [service téléphonique réservé](#) pour permettre aux préparateurs de déclarations de revenus d'aborder des interprétations fiscales techniques, il n'existe aucune ligne exclusive de soutien téléphonique précisément destinée à résoudre les enjeux liés aux justificatifs d'identité et à l'accès. Par conséquent, les temps d'attente peuvent être plus longs, car les préparateurs de déclarations de revenus doivent compter sur le centre de contact général de l'ARC pour obtenir du soutien.

Fondée sur la recherche sur l'opinion publique effectuée dans le cadre de cette évaluation, la figure 2 illustre les expériences et les opinions des préparateurs de déclarations de revenus.

- 86 % des préparateurs de déclarations de revenus étaient satisfaits de leur capacité à accéder aux renseignements au nom des particuliers et des entreprises.
- 54 % des préparateurs de déclarations de revenus étaient satisfaits du processus d'obtention d'une autorisation.



- 27 % des préparateurs de déclarations de revenus étaient satisfaits des services de l'ARC permettant de résoudre des enjeux et de traiter des demandes de renseignements.
 - Ce résultat s'harmonise aux études précédentes portant sur la satisfaction à l'égard du centre de contact de l'ARC, plus précisément en ce qui concerne la [ligne des demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers](#), qui est le seul soutien offert aux préparateurs de déclarations de revenus pour les demandes de renseignements liées à l'obtention d'un accès à des comptes de contribuable.

Les participants aux groupes de discussion ont formulé les suggestions suivantes visant à améliorer la gamme de services pour représenter un client :

- s'assurer que les questions de maintenance, comme les mises à jour du système, n'empêchent pas l'accès aux renseignements de base (par exemple, créer des copies de sauvegarde donnant accès aux renseignements de base);
- rendre le site Web plus convivial;
- permettre au contribuable et au préparateur de déclarations de revenus d'obtenir plus facilement des renseignements plus détaillés sur l'état d'une déclaration.

Dans l'ensemble, les préparateurs de déclarations de revenus apprécient la gamme de services pour représenter un client et comprennent le besoin de l'ARC de protéger les renseignements des contribuables. Les défis liés à l'obtention d'une autorisation et à la communication avec le centre de contact de l'ARC afin d'obtenir du soutien pour accéder aux renseignements sont les principaux secteurs d'insatisfaction à l'égard du service qui ont été cernés dans le cadre de l'évaluation. Cette constatation concorde avec les commentaires recueillis auprès des préparateurs de déclarations de revenus au cours des missions menées par le Conseil de direction de l'ARC en mars 2024.

Pourquoi est-ce important?

L'insatisfaction actuelle des préparateurs de déclarations de revenus concernant les processus de soutien et d'autorisation de l'ARC pourrait entraîner une dépendance accrue à l'égard du centre de contact de l'ARC, ce qui exercerait une pression supplémentaire sur les systèmes de soutien de l'ARC et, éventuellement, prolongerait les délais de traitement des appels pour tous les utilisateurs.

En résumé

Pour permettre à la mise en œuvre du système de vérification en deux étapes et du service de vérification des documents de prendre pleinement effet et de se stabiliser, la Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques n'a pas fait de recommandation pour la gamme de services pour représenter un client pour le moment. Selon la haute direction du programme, l'ARC s'efforce d'atteindre un équilibre

raisonnable entre la protection des données des contribuables et la commodité du service.

Conclusion

La présente évaluation visait à évaluer les services que l'ARC offre aux préparateurs de déclarations de revenus qui produisent des déclarations de revenus au nom de leurs clients. L'évaluation a révélé que, dans l'ensemble, les services produisent les résultats attendus et que les préparateurs de déclarations de revenus sont plutôt satisfaits. La Direction générale de cotisation, de prestation et de service devrait envisager des possibilités d'amélioration pour aider certains segments de la population, comme les populations difficiles à joindre, les nouveaux déclarants et les Premières Nations, à maximiser les résultats et la satisfaction.

Remerciements

L'équipe de l'évaluation souhaite remercier la Direction générale de cotisation, de prestation et de service, la Direction générale des affaires publiques et la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration du temps accordé et des renseignements fournis dans le cadre de cette mission.

Annexes

Annexe A : Enjeux et méthodologie de l'évaluation

D'après les consultations et les recherches de la Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques, les enjeux suivants ont été cernés. Chaque enjeu a été examiné à l'aide d'une série de questions de recherche.

Enjeu 1 : Dans quelle mesure les préparateurs de déclarations de revenus utilisent-ils les services Web, électroniques et téléphoniques de l'ARC et bénéficient-ils d'un soutien optimal à cet égard?

- Les préparateurs de déclarations de revenus connaissent-ils et comprennent-ils adéquatement :
 - Leurs obligations et exigences auprès de l'ARC en ce qui concerne l'inscription à la TED, « Représenter un client » ou tout autre formulaire ou document pertinent?
 - Les services fournis par l'ARC pour les soutenir?
- L'ARC veille-t-elle à ce que les préparateurs de déclarations de revenus aient accès aux renseignements nécessaires pour favoriser leur connaissance et leur compréhension des règles fiscales pertinentes et à jour?
- Les préparateurs de déclarations de revenus trouvent-ils les services de l'ARC (c'est-à-dire la TED, le programme des escompteurs, les services téléphoniques et les services Web) pertinents, faciles à comprendre et utiles?

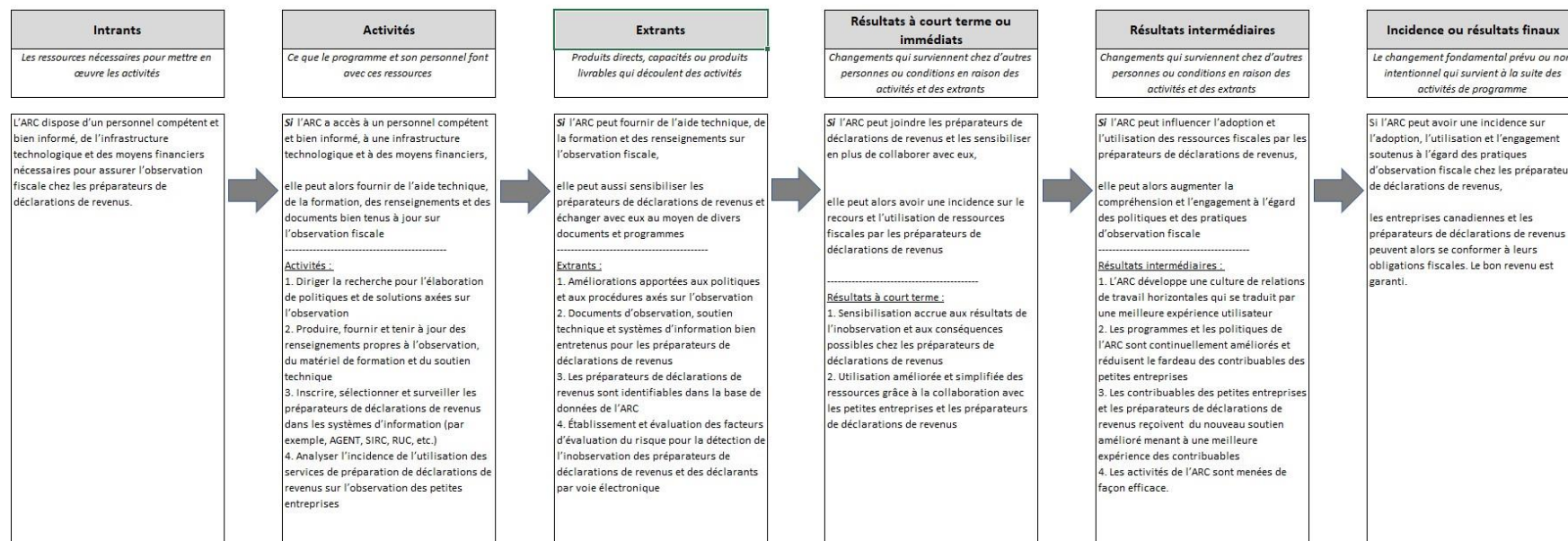
Enjeu 2 : L'ARC dispose-t-elle des outils, des mécanismes et des données disponibles nécessaires pour comprendre et gérer les besoins en matière de services des divers groupes de préparateurs de déclarations de revenus?

- Quelles sont les perceptions et les expériences des préparateurs de déclarations de revenus à l'égard de l'ARC?
- Quels changements, le cas échéant, pourraient améliorer la gestion par l'ARC des déclarations de revenus préparées par des préparateurs de déclarations de revenus?

Annexe B : Modèle logique

MODÈLE LOGIQUE – PROGRAMMES DE L'ARC POUR LES DÉCLARATIONS PRÉPARÉES PAR DES PRÉPARATEURS DE DÉCLARATION DE REVENUS

Fondé sur le modèle logique de la chaîne des résultats de la Fondation W.K. Kellogg¹



¹ W.K. Kellogg Foundation Logic Model Development Guide (betterevaluation.org)

Annexe C : Liste des intervenants de l'ARC

Le tableau ci-dessous décrit les principaux intervenants internes, ainsi que leurs rôles et responsabilités.

Intervenant	Rôles et responsabilités
Direction générale de cotisation, de prestation et de service (DGCPS)	• Direction des déclarations des entreprises : Autorise les représentants tiers (comme les comptables ou les commis comptables) pour tous les clients (particuliers, entreprises, fiducies et non-résidents) et gère le programme des services d'autorisation pour les particuliers, les entreprises, les fiducies et les non-résidents clients. • Direction des déclarations des particuliers : Maintiens des relations efficaces avec l'industrie de la préparation des déclarations de revenus grâce à l'administration de la TED, et supervise l'administration de la <i>Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt</i>.
Direction générale des affaires publiques	• Direction des services ministériels et des opérations : Responsable de la recherche sur l'opinion publique, de l'analyse de l'environnement public, de la surveillance des médias et de la coordination du réseau de la gestion des enjeux et de la fonction d'intervention rapide de l'ARC. • Direction des communications : Fournis à l'ARC des services de communication stratégique, de gestion des enjeux et de marketing.
Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration	• Direction du dirigeant principal des services : Oriente l'élaboration et la transformation des programmes et des services afin d'améliorer l'expérience des Canadiennes et des Canadiens relativement aux services.

Intervenant	Rôles et responsabilités
Autres intervenants	Veillent à ce que les programmes de l'ARC soient bien soutenus en ce qui concerne : • les compétences et l'expertise (Direction générale des ressources humaines); • les outils informatiques (Direction générale de l'informatique); • les interprétations de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> et du <i>Règlement de l'impôt sur le revenu</i> (Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires).

Annexe D : Limites méthodologiques

- [contenu caviardé]
[contenu caviardé]
[contenu caviardé]
[contenu caviardé]
- Même si certains indicateurs et attributs généraux correspondent aux contribuables qui utilisent le programme des escompteurs, les raisons pour lesquelles ils le font varient en fonction des circonstances personnelles.
- Les données sont limitées aux renseignements consignés dans les systèmes de l'ARC. Par conséquent, l'équipe d'évaluation ne pouvait pas prendre en compte les particuliers qui ont fourni des données inexactes liées à la fin de l'année d'imposition, aux numéros d'assurance sociale (NAS) ou aux numéros d'entreprise, ou qui ont omis de produire les formulaires et annexes requis.
- [contenu caviardé]
[contenu caviardé]
[contenu caviardé]
[contenu caviardé]
[contenu caviardé]

Annexe E : Glossaire

Terme	Définition
Analyse comparative entre les sexes plus	Outil analytique utilisé pour appuyer l'élaboration des politiques, des programmes et d'autres initiatives adaptées et inclusives et pour mieux comprendre comment des facteurs comme le sexe, la race, l'origine nationale et ethnique, l'origine ou l'identité autochtone, l'âge, l'orientation sexuelle, les conditions socio-économiques, la géographie, la culture et le handicap influent sur les expériences et les résultats et peuvent avoir une incidence sur l'accès aux programmes gouvernementaux et l'expérience vécue dans le cadre de ceux-ci.
Cession du droit au remboursement en matière d'impôt	Processus dans le cadre duquel un préparateur de déclarations de revenus achète le droit au remboursement d'impôt prévu en échange d'un pourcentage du montant du remboursement.
Client	Contribuable dont la déclaration est produite par un préparateur de déclarations de revenus. Il peut s'agir d'un particulier produisant une déclaration T1 ou d'une société produisant une déclaration T2.
Déclarant par voie électronique	Préparateur de déclarations de revenus qui utilise les services de TED pour préparer et soumettre une déclaration de revenus au nom de son client.
Escompteur	Déclarant par voie électronique inscrite qui prépare des déclarations de revenus et fournit à ses clients un remboursement d'impôt escompté immédiat avant de produire les déclarations, en conservant une partie du remboursement à titre de frais.
Frais d'escompte	Les escompteurs conservent une partie du remboursement prévu à titre de frais et paient le reste immédiatement à leur client. Les frais facturés sont limités par la <i>Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt</i> .

Terme	Définition
Préparateur de déclarations de revenus	Aux fins de la présente évaluation, un préparateur de déclarations de revenus est un particulier ou une entreprise qui, moyennant des frais, prépare des déclarations de revenus au nom de travailleurs indépendants et de sociétés. Il existe trois catégories de préparateurs de déclarations de revenus : • les comptables qui préparent des déclarations de revenus moyennant des frais et qui sont encadrés par une association professionnelle ou un autre organe directeur; • les entreprises (y compris les employés de ces entreprises) qui offrent des services de préparation moyennant des frais; • les autres personnes ou entités qui fournissent des services de préparation de déclarations de revenus moyennant des frais, mais qui ne font pas partie des groupes précédents.
Représentant autorisé	Personne qui représente un contribuable pour ses questions relatives à l'impôt des particuliers, à l'impôt des entreprises, à l'impôt des non-résidents ou à l'impôt des fiducies.
Représenter un client	Service qui fournit aux représentants autorisés un accès en ligne sécurisé et contrôlé aux renseignements fiscaux des particuliers et des entreprises.
Système de TED	Service permettant aux fournisseurs de services autorisés de transmettre des déclarations de revenus des particuliers, des déclarations de revenus des sociétés et des déclarations de renseignements des fiducies directement à l'ARC au moyen du logiciel utilisé pour préparer la déclaration de revenus.

Annexe F : Graphiques et tableaux

Figure 1 : Montant médian des frais de service d'escompte

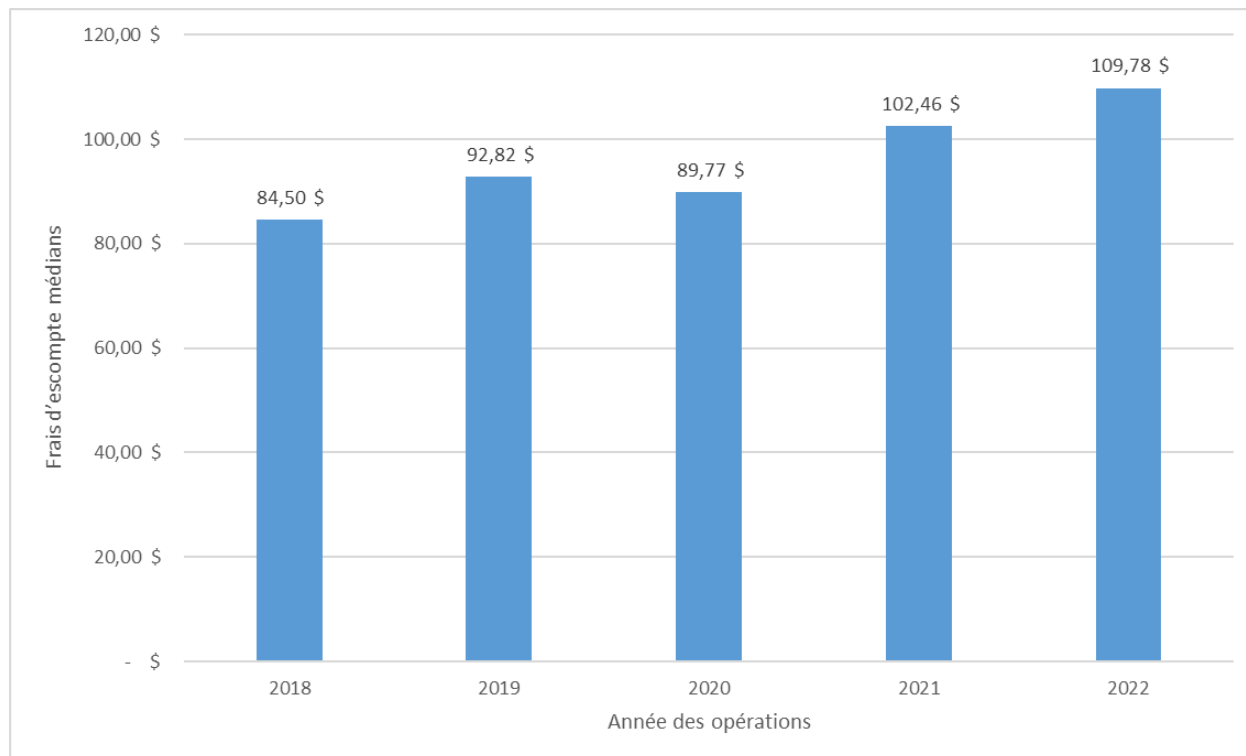


Figure 2 : Pourcentage des opérations d'escompte selon les indicateurs d'excédent ou de déficit

