

Mettre l'accent sur les priorités des petites entreprises

Les consultations de l'Agence du revenu du Canada sur la réduction de la paperasse

Novembre 2012

VERSION FINALE

Le présent rapport a été préparé par :



205, rue Catherine, bureau 300
Ottawa ON K2P 1C3
Téléphone : 613.230.6424
Télécopieur : 613-567-1504

Table des matières

Résumé	1
Section 1 : Contexte et objectifs	4
1.1 Constatations de l'ARC tirées de la Commission sur la réduction de la paperasse	4
1.2 Objectifs des consultations	5
1.3 Processus de consultation	5
Processus de recrutement	6
1.4 Notes des facilitateurs	6
Section 2 : Constatations des consultations : Améliorations générales	7
2.1 Améliorer la disponibilité et la clarté des renseignements fiscaux dont les entreprises ont besoin afin de s'acquitter de leurs obligations en matière de rapports	7
A Disponibilité et clarté des renseignements du site Web	7
B Clarté des formulaires	8
2.2 Améliorer l'accessibilité et la clarté des services et de l'information en ligne	8
A Services en ligne supplémentaires	8
B L'accès aux renseignements en ligne	9
C Disposition des renseignements	10
D Production électronique, formulaires à remplir et documents électroniques	11
E Paiements électroniques	12
F Enregistrement des entreprises	13
2.3 Réduire le fardeau administratif et éliminer la collecte de renseignements redondants	13
A Gestion des données à l'ARC	13
B Réutilisation des renseignements	14
C Un seul point de contact	14
2.4 Réduire le fardeau administratif en simplifiant et en diminuant les exigences en matière de rapports.	14
A Mettre à jour les seuils	14
B Simplifier les processus	14
C Modifier certaines règles	15
D Éliminer les exigences particulières	16
2.5 Réduire la fréquence de présentation de déclarations pour les petites entreprises	17
A Harmonisation des dates de production et des cycles de déclaration	17
B Application des pénalités	17
C Versements	18
D Fréquence de production	19
2.6 Élaboration des politiques	19
A Consultation	20
B Compréhension des incidences sur les opérations	20
2.7 Mieux coordonner la mise en œuvre des programmes et échanger davantage de renseignements.	20
A Coordonner la mise en œuvre du Programme	20
B Échange de renseignements	20
Section 3 : Constatations des consultations : Améliorer le service et le professionnalisme des vérificateurs	21
A Correspondance et communication avec les vérificateurs	21
B Simplifier le processus de vérification	22
C Formation et professionnalisme des vérificateurs	22
D Secteurs de service à améliorer	23
E Expériences positives	24

Section 4 : Prochaines étapes	25
L'analyse préliminaire de l'ARC	25
Suivi de l'ARC	25
Annexe A : Participants par ville	26

Résumé

Le présent rapport est un sommaire de ce que nous avons entendu pendant les séances de consultation de novembre 2012 sur la réduction de la paperasse à l'ARC avec des propriétaires de petites entreprises, leurs représentants ainsi que leurs comptables.

Renseignements généraux sur les consultations

En janvier 2011, le gouvernement du Canada a mis sur pied la Commission sur la réduction de la paperasse afin de déterminer les difficultés des petites entreprises découlant des règles et des règlements du gouvernement du Canada. La Commission a mené des consultations et a formulé des recommandations définitives à l'intention de nombreux ministères en janvier 2012.

En réponse au rapport de la Commission, l'ARC a élaboré plusieurs plans d'action afin d'aider à réduire la paperasse au profit des petites entreprises. Les engagements relatifs à plusieurs de ces plans d'action ont déjà été mis en œuvre. Toutefois, d'autres plans d'action étaient de nature plus complexe et ont requis d'autres consultations afin de déterminer les priorités propres aux petites entreprises. Pour combler cette lacune, l'ARC a mené une deuxième série de consultations en novembre 2012. L'objectif de ces consultations était de recueillir des renseignements auprès de propriétaires de petites entreprises ainsi que de représentants du service et de comptables de petites entreprises, à propos des changements qui, selon eux, permettraient de réduire leur fardeau pour huit des douze thèmes principaux déterminés par la Commission.

L'ARC a écouté les commentaires de 52 propriétaires de petites entreprises et de 91 représentants et comptables provenant de sept villes situées partout au Canada dans le cadre du processus de consultation. Ces commentaires ont permis d'établir la rétroaction présentée dans le présent rapport.

De façon générale, les participants ont été reconnaissants du fait qu'on les ait inclus dans le processus de consultation et ont été ravis de rencontrer les intervenants mobilisés de l'ARC. Les participants ont fait part de leur reconnaissance quant aux améliorations apportées par l'ARC au cours des dernières années, même s'ils étaient d'avis qu'il restait encore beaucoup de travail à accomplir pour réduire le fardeau administratif relatif à l'impôt des petites entreprises.

Constatations

Les constatations des consultations ont été divisées en deux grandes catégories, soit les améliorations générales au service et les constatations liées à la vérification.

En ce qui concerne les améliorations générales, les participants ont fourni leur rétroaction sur sept sujets principaux.

1. Améliorer la disponibilité et la clarté des renseignements fiscaux dont les entreprises ont besoin afin de s'acquitter de leurs obligations en matière de rapports.

Les participants ont formulé des commentaires suggérant que la disponibilité et la clarté des renseignements du site Web pourraient être améliorées. En général, ils étaient incapables de trouver les renseignements précis dont ils avaient besoin, et bon nombre d'entre eux ont indiqué que le moteur de recherche de l'ARC pourrait être amélioré. Les participants ont également suggéré d'améliorer la clarté des formulaires en utilisant un langage clair et simple et en réduisant leur complexité.

2. Améliorer l'accessibilité et la clarté des services et de l'information en ligne.

De façon générale, les participants étaient d'avis que les services en ligne actuellement offerts par l'ARC sont utiles, ou de qualité élevée, et ont remarqué une amélioration progressive de ces services au cours des dernières années. Ils ont formulé de nombreuses suggestions pour l'amélioration continue des services en ligne et demandé l'ajout de services supplémentaires. Les participants ont fourni des détails à propos de la façon dont la disposition et la fonctionnalité de Mon dossier d'entreprise pourraient être améliorées. Ils ont suggéré que l'ARC continue d'augmenter le nombre de documents à remplir par voie électronique et le nombre de formulaires PDF à remplir en ligne. Les participants ont également fourni des commentaires et des recommandations pour l'amélioration des processus de paiement électronique et d'enregistrement des entreprises.

3. Réduire le fardeau administratif et éliminer la collecte de renseignements redondants.

Les participants aimeraient voir une plus grande coordination interne à l'ARC sur le plan de la gestion des données des contribuables, afin de réduire au minimum le nombre d'heures que les entreprises consacrent à répéter des renseignements ou à envoyer de nouveau des données à l'ARC. Les participants estimaient que le service de l'ARC serait considérablement amélioré s'ils avaient accès à un seul point de contact à l'ARC. Cela favoriserait la continuité de la gestion des enjeux et permettrait à l'agent de l'ARC d'avoir une compréhension plus globale du dossier d'un contribuable.

4. Réduire le fardeau administratif en simplifiant et en diminuant les exigences en matière de rapports.

De nombreux participants ont soulevé le point que la plupart des seuils n'ont pas été modifiés depuis de nombreuses années et que, afin de demeurer à jour, ces seuils devraient être augmentés selon le taux d'inflation. Les participants ont également désigné des situations pour lesquelles ils espèrent que les cycles de déclaration et de versement peuvent être simplifiés en combinant les exigences à l'égard des petites entreprises en matière de production de déclarations. Finalement, les participants ont relevé des processus précis et d'autres exigences qui, selon eux, étaient désuets ou redondants et qu'ils espèrent voir éliminés ou modifiés.

5. Réduire la fréquence de présentation de déclarations pour les petites entreprises.

De façon générale, les propriétaires de petites entreprises trouvent que le suivi et la gestion des différentes dates d'échéance de production et de paiement constituent un fardeau et souhaitent que l'ARC diminue ce nombre de dates d'échéance. Les participants trouvent également qu'ils ne sont pas bien informés à propos de leurs options relatives à leur fréquence de production et veulent disposer d'une plus grande flexibilité afin de déterminer

la fréquence à laquelle ils doivent produire des déclarations et effectuer des versements à l'ARC.

Les participants de toutes les villes ont indiqué que le système d'application des pénalités de l'ARC est trop sévère et que les pénalités sont trop difficiles à porter en appel ou à inverser. Ils ont suggéré que l'ARC améliore ses communications sur l'application des pénalités et fasse preuve d'une plus grande indulgence à l'égard des entreprises qui ont de bons antécédents en matière de production de déclarations.

6. Élaboration des politiques.

Les associations trouvaient que l'ARC devrait les consulter pendant le processus d'élaboration des politiques afin d'aider à réduire au minimum les incidences négatives possibles des nouvelles politiques sur les petites entreprises.

7. Mieux coordonner la mise en œuvre des programmes et échanger davantage de renseignements.

De façon générale, les participants trouvaient que les petites entreprises pourraient tirer profit de la mise en œuvre coordonnée des programmes dans l'ensemble du gouvernement en réduisant leur nombre d'interactions avec le gouvernement. Toutefois, peu de possibilités précises de coordination ont été fournies. En ce qui concerne l'échange de renseignements, les participants étaient à l'aise avec l'idée d'échanger leurs renseignements d'un secteur à l'autre de l'ARC et encourageaient l'ARC à trouver des façons de réduire la redondance. Ils avaient toutefois des réponses partagées quant à l'échange de leurs renseignements avec des entités externes à l'ARC.

Outre ces constatations, les séances de consultation ont également permis de recueillir des commentaires sur le processus de vérification. La majorité des commentaires sur la vérification étaient axés sur la correspondance et la communication avec le vérificateur ainsi que sur l'importance d'une communication claire, uniforme et professionnelle tout au long du processus de vérification. À ce sujet, de nombreux participants ont formulé des recommandations d'améliorations à la formation des vérificateurs, en particulier sur la conduite professionnelle, les détails techniques et le contexte plus large de la vérification. En général, les participants trouvent que le processus de vérification est trop long et espèrent qu'il sera simplifié à l'avenir. Plusieurs participants ont également fourni des exemples d'expériences de vérification positives.

Section 1 : Contexte et objectifs

1.1 Constatations de l'ARC tirées de la Commission sur la réduction de la paperasse

En janvier 2011, le gouvernement du Canada a mis sur pied la Commission sur la réduction de la paperasse afin de déterminer les difficultés des petites entreprises découlant des règles et des règlements du gouvernement du Canada. La Commission a mené une première série de consultations et a formulé des recommandations définitives à l'intention de nombreux ministères en janvier 2012. À partir de ces recommandations, l'ARC a déterminé une liste de 12 secteurs principaux à privilégier :

1. Améliorer la disponibilité et la clarté des renseignements fiscaux dont les entreprises ont besoin afin de s'acquitter de leurs obligations en matière de rapports.
2. Réduire le fardeau administratif des entreprises inhérent aux communications avec l'ARC.
3. Améliorer l'accessibilité et la clarté des services et de l'information en ligne.
4. Améliorer les services et accroître la crédibilité que les entreprises accordent aux conseils écrits offerts par l'ARC.
5. Améliorer les services et le professionnalisme de ses vérificateurs.
6. Réduire le fardeau administratif en éliminant la collecte de renseignements redondants.
7. Accélérer les procédures d'appel.
8. Améliorer le caractère opportun des décisions ayant trait aux règlements pour mieux répondre aux besoins des petites entreprises.
9. Réduire le fardeau administratif en simplifiant et diminuant les exigences en matière de rapports.
10. Réduire la fréquence de présentation de déclarations pour les petites entreprises.
11. Certitude que les points de vue des entreprises sont bien compris et pris en considération à l'étape de l'élaboration des politiques.
12. Mieux coordonner la mise en œuvre des programmes et échanger plus de renseignements dans l'ensemble du gouvernement.

En réponse au rapport de la Commission, l'ARC a élaboré plusieurs plans d'action afin d'aider à réduire la paperasse au profit des petites entreprises. Bien que certains engagements relatifs à plusieurs plans d'action aient déjà été mis en œuvre, d'autres plans d'action désignaient d'importants secteurs à améliorer, qui nécessitaient d'autres consultations avec la communauté des petites entreprises et leurs représentants afin de déterminer les priorités clés propres aux petites entreprises.

1.2 Objectifs des consultations

L'ARC a mené une deuxième série de consultations en novembre 2012. Les objectifs de ces consultations étaient de recueillir des renseignements auprès de propriétaires et de représentants du service de petites entreprises à propos des changements qui, selon eux, permettraient de réduire leur fardeau pour huit des douze thèmes principaux déterminés par la Commission. Ces huit secteurs ont été désignés comme ceux qui nécessitaient une étude plus approfondie et une meilleure compréhension des besoins des intervenants afin de s'assurer que les changements répondent aux priorités des petites entreprises.

L'objectif de ces consultations était de déterminer des activités concrètes, pratiques et mesurables que l'ARC pourrait mettre en œuvre à court, à moyen et à long terme afin de répondre aux préoccupations les plus importantes des petites et moyennes entreprises.

1.3 Processus de consultation

L'ARC a écouté les commentaires de 52 propriétaires de petites entreprises et de 91 représentants et comptables provenant de sept villes situées partout au Canada dans le cadre du processus de consultation. Ces commentaires ont permis d'établir la rétroaction présentée dans le présent rapport. Parmi ces participants se trouvaient des propriétaires et des représentants d'entreprise qui interagissent régulièrement avec l'ARC dans le cadre de leurs opérations quotidiennes ainsi que des propriétaires et des représentants d'entreprise qui ont récemment fait l'objet d'une vérification. Ces consultations se sont déroulées à Ottawa, à Toronto, à Montréal, à Halifax, à Vancouver, à Calgary et à Winnipeg, du 1^{er} au 30 novembre 2012.

L'ARC a travaillé avec une équipe de facilitation composée de tiers indépendants afin de s'assurer que le processus de consultation est ouvert et objectif. Les séances de consultation ont duré deux heures chacune et consistaient en une série de questions ciblées et ouvertes visant à recueillir une rétroaction précise dont l'ARC pourra tenir compte dans la mise au point de ses plans d'action pour la réduction du fardeau administratif. Cette rétroaction est résumée dans le présent rapport.

La majorité des 12 recommandations relatives à l'ARC contenues dans le Rapport de recommandations de la Commission sur la réduction de la paperasse entrent dans la catégorie d'améliorations générales au régime d'administration fiscale. L'une des recommandations clés nécessitant la rétroaction des petites entreprises était la détermination de suggestions précises sur la façon d'améliorer le processus de vérification. La section 2 est axée sur les améliorations générales qui peuvent contribuer à réduire le fardeau des petites et moyennes entreprises dans le cadre de leurs opérations quotidiennes. La section 3 porte sur les améliorations qui peuvent être apportées pour améliorer le service offert aux petites et moyennes entreprises pendant le processus de vérification ainsi que le professionnalisme des vérificateurs de l'ARC.

Processus de recrutement

L'ARC a travaillé en étroite collaboration avec des associations d'intervenants afin de recruter des participants, y compris la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, la Chambre de commerce du Canada, l'Institut Canadien des Comptables Agréés, l'Association des comptables généraux accrédités, l'Association des comptables en management accrédités, l'Association canadienne de la paie, la Canadian Bookkeepers Association et l'Association canadienne de l'agriculture. De plus, l'ARC a publié le calendrier des consultations sur son site Web¹ avec les coordonnées des personnes-ressources à l'intention des organisateurs des consultations. Les bureaux des services fiscaux locaux ont également participé au processus de recrutement.

Malgré tous les efforts déployés, il a été difficile de cerner et de recruter les propriétaires d'entreprise qui n'utilisent pas les services en ligne pour produire leurs déclarations de revenus; par conséquent, la majeure partie de la rétroaction reçue pendant les séances était liée à l'utilisation des outils et des services en ligne. L'ARC a l'intention de revoir son processus de recrutement pour toute consultation future afin de s'assurer qu'une plus grande proportion des propriétaires d'entreprise peut y participer et nous faire part de leur rétroaction.

1.4 Notes des facilitateurs

De façon générale, les participants ont été reconnaissants du fait qu'on les ait inclus dans le processus de consultation et ont été ravis de rencontrer les intervenants mobilisés de l'ARC. Les participants ont fait part de leur reconnaissance quant aux améliorations apportées par l'ARC au cours des dernières années, même s'ils étaient d'avis qu'il restait encore beaucoup de travail à accomplir pour réduire le fardeau administratif relatif à l'impôt des petites entreprises.

Pendant chaque séance, on a offert aux participants plusieurs occasions de fournir leur rétroaction. En raison de la durée limitée des séances de consultation (environ deux heures), on a proposé aux participants de rester après la fermeture de la séance pour fournir leurs commentaires supplémentaires à un secrétaire afin de s'assurer que tous les commentaires de dernière minute étaient consignés.

Les participants ont indiqué que, tout en appréciant le fait que des représentants de l'ARC étaient présents aux séances de consultation pour ajouter des précisions au besoin, le fait qu'un facilitateur soit sur place a joué un rôle important pour l'intégrité du processus.

Tout au long du processus de consultation, il s'est avéré évident que les comptables et les aides-comptables avaient la capacité de fournir à l'ARC des commentaires détaillés sur les processus, les formulaires et les secteurs à améliorer, puisqu'ils connaissent bien le vaste éventail de processus de l'ARC. Certains propriétaires d'entreprise ont également formulé des commentaires détaillés, alors que d'autres ne connaissaient pas assez bien le matériel pour pouvoir fournir ce type de commentaires. Les propriétaires d'entreprise ont fourni une rétroaction précieuse et de haut niveau à propos de leurs propres expériences et interactions

¹ <http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/t1gtrdy/menu-fra.html>

avec l'ARC, y compris des secteurs relatifs auxquels ils ont eu de la difficulté à trouver certains renseignements, des enjeux à propos desquels ils demeuraient flous et des outils qui leur seraient utiles à l'avenir.

En dernier lieu, certaines séances ont attiré des participants qui possédaient peu de connaissances fiscales et qui y ont participé dans l'espoir d'apprendre des notions fiscales utiles. De façon générale, les participants ont fait part de leur désir d'obtenir des instructions plus facilement accessibles et compréhensibles.

Section 2 : Constatations des consultations : Améliorations générales

Pendant les consultations, l'ARC a recueilli une rétroaction précise sur les thèmes déterminés par la Commission sur la réduction de la paperasse, tels qu'ils sont énoncés à la section 1. La rétroaction a été regroupée en fonction de ces thèmes.

2.1 Améliorer la disponibilité et la clarté des renseignements fiscaux dont les entreprises ont besoin afin de s'acquitter de leurs obligations en matière de rapports

A Disponibilité et clarté des renseignements du site Web

Les participants étaient d'avis que l'accès à l'information sur le site Web de l'ARC pourrait être amélioré. En général, ils ont indiqué que certains renseignements dont ils avaient besoin ne se trouvaient pas dans le site Web et que ceux qui s'y trouvent sont difficiles à repérer et sont présentés de façon illogique. Les participants à chaque séance de consultation ont indiqué que la meilleure façon d'améliorer leur capacité à accéder aux instructions et aux formulaires en ligne serait d'apporter des améliorations au moteur de recherche de l'ARC.

Certains participants ont mentionné que les renseignements du site Web étaient utiles, mais qu'il était difficile de repérer les renseignements requis. D'autres participants ont indiqué qu'il n'était pas toujours évident de déterminer les renseignements du site Web de l'ARC qui les concernent en tant que catégorie de contribuables particulière. Les participants ont mentionné de façon plus précise qu'il était difficile de trouver des renseignements sur les propriétaires uniques, les successions, les taux d'imposition des années précédentes, les employés par rapport aux travailleurs indépendants, les frais de scolarité et les cadeaux aux employés. Les participants ont aussi mentionné qu'ils étaient en mesure de trouver des renseignements sur les ententes d'échelonnement du traitement et le dépôt direct des remboursements de paie, sans toutefois les comprendre.

Les participants ont suggéré que l'ARC commence par améliorer la fonctionnalité du moteur de recherche. Ils ont également exprimé leur enthousiasme à l'égard des webinaires et des vidéos utilisés comme moyen de communication des renseignements fiscaux. Plus particulièrement, les participants ont demandé la production de vidéos à l'intention des

nouvelles entreprises qui expliqueraient les concepts et les processus relatifs aux entreprises et leur fourniraient des instructions pour remplir leurs formulaires.

B Clarté des formulaires

De façon générale, les participants apprécient les formulaires courts, concis et clairs. Ils espèrent voir un plus grand nombre de formulaires contenant des instructions en anglais clair et simple, par opposition au jargon fiscal ou aux renvois à d'autres formulaires. Les participants ont indiqué que la clarté des formulaires est importante, puisqu'ils doivent être compréhensibles et accessibles aux propriétaires de petites entreprises lorsque vient le temps de produire leur propre déclaration de revenus. Les participants ont mentionné divers formulaires précis qui pourraient être améliorés ou simplifiés, y compris les suivants :

- Formulaire des sociétés de personnes;
- TD1;
- Formulaire de déclaration de biens étrangers;
- Formulaire de consentement de l'entreprise (RC59);
- Relevé de compte des retenues à la source courantes (PD7A).

2.2 Améliorer l'accessibilité et la clarté des services et de l'information en ligne

A Services en ligne supplémentaires

De façon générale, les participants estimaient que les services en ligne actuellement offerts par l'ARC sont utiles, ou de qualité élevée, et ont remarqué une amélioration progressive de ces services au cours des dernières années. Les participants étaient encouragés par les efficacités réalisées au moyen des services en ligne de l'ARC et souhaitent que l'ARC continue d'élaborer de nouveaux services en ligne et d'améliorer ceux qui sont actuellement offerts.

De façon plus précise, les répondants estimaient que les services en ligne de l'ARC pourraient être améliorés en augmentant le niveau de contrôle des contribuables quant à la gestion de leurs comptes et de leurs renseignements en ligne. Les participants voulaient particulièrement être en mesure de mettre à jour leurs renseignements administratifs par voie électronique (en ligne ou au moment de la production) et avoir plus de contrôle sur leurs fonds (p. ex. pouvoir effectuer des transferts d'un compte à un autre, déclencher le remboursement des paiements en trop et attribuer des crédits ou des paiements). Les participants ont également indiqué qu'ils souhaitent être informés avant que l'ARC transfère des fonds d'un de leurs comptes à un autre. En dernier lieu, les représentants ont demandé de pouvoir supprimer leur nom en tant que représentants des comptes d'anciens clients.

Les participants qui ont utilisé le nouveau service de réponse par courriel offert par l'ARC dans Mon dossier d'entreprise ont trouvé ce service très utile, mais ils ont aussi indiqué que l'Agence devrait continuer d'augmenter le nombre de types de demandes de renseignements pouvant être effectuées par courriel. Ils étaient également d'avis que l'ARC devrait s'efforcer de réduire au minimum le temps de réponse par courriel afin que les

petites entreprises et leurs représentants puissent se fier au service de réponse par courriel de l'ARC pour obtenir des renseignements exacts en temps opportun.

De même, les propriétaires de petites entreprises utilisant Mon dossier d'entreprise ont trouvé que ce service était un outil de très grande valeur pour la gestion de leurs affaires. Toutefois, ils étaient d'avis que cet outil puisse être amélioré en prolongeant la période de temporisation ou en offrant la capacité d'enregistrer le travail en cours ainsi qu'un indicateur visuel du temps écoulé.

En dernier lieu, les propriétaires de petites entreprises et les préparateurs de déclarations de revenus ont indiqué que le « temps d'interruption du service », pendant lequel Mon dossier d'entreprise est inaccessible, est trop long et a lieu au même moment chaque jour, ce qui est peu pratique pour les personnes se trouvant dans d'autres fuseaux horaires qui travaillent pendant cette période.

Les participants consultés ont également proposé de nouveaux services qui ne sont actuellement pas offerts par l'ARC, y compris les suivants :

- un logiciel de validation des T4;
- un répertoire de recherche de noms de sociétés et de numéros de TVH;
- des avis électroniques de la correspondance de l'ARC et des dates d'échéance de production et de versement dans Mon dossier d'entreprise ou par courriel.

B L'accès aux renseignements en ligne

Les participants souhaitent avoir un meilleur accès aux renseignements de leurs comptes personnels en ligne et espèrent que Mon dossier d'entreprise offrira éventuellement le suivi de toutes leurs interactions avec l'ARC. En particulier, les participants ont demandé un accès aux quatre types de renseignements suivants dans Mon dossier d'entreprise :

1. **Accès aux renseignements de tous les comptes** : Cela comprend les comptes de dividendes en capital, les comptes de fiducies et toutes les dates d'échéance de déclaration et de versement.
2. **Accès aux données fiscales antérieures** : Cela comprend les gains et les pertes en capital, les reports, les déductions pour amortissement, les déductions, les pertes autres qu'en capital, les déclarations et les annexes ainsi que les pertes agricoles (restreintes et non restreintes).
3. **Accès à toute la correspondance antérieure avec l'ARC** : Cela comprend la correspondance reçue de l'ARC, telle que des lettres relatives aux T1 et aux T2, des avis d'opposition et des avis après cotisation, ainsi que les documents envoyés à l'ARC, tels que des formulaires de choix antérieurs.
4. **Suivi de toutes les mesures prises par l'ARC** : Cela comprend toutes les modifications apportées aux déclarations d'entreprise, les mises à jour à l'état d'un compte de dividende en capital, les renseignements sur les montants cotisés lors d'une cotisation arbitraire et les changements qui ont eu lieu durant un appel.

Jusqu'à ce que tous les renseignements soient accessibles en ligne, les représentants ont demandé que les propriétaires d'entreprise puissent choisir que des copies de tous les renseignements de leurs comptes et de toute leur correspondance avec l'ARC soient envoyées à leurs représentants.

C Disposition des renseignements

Les participants ont suggéré des améliorations à l'expérience utilisateur et à la fonctionnalité de Mon dossier d'entreprise et de Représenter un client. Ils ont suggéré que l'ARC mette à jour son interface utilisateur, puisqu'ils la trouvent actuellement « incommode et désuète ». Ils ont indiqué en particulier que la logique de menus n'est pas intuitive et qu'il est difficile de naviguer entre les différentes parties du site. De nombreux participants ont suggéré que le fait de rendre tous les renseignements fiscaux importants accessibles à partir d'un seul écran pourrait atténuer ce problème.

Les participants ont également mentionné que la lisibilité et la fonctionnalité des renseignements dans Mon dossier d'entreprise pourraient être améliorées. Ils aimeraient que les avis de cotisation, la paie, la TPS/TVH et les relevés de compte soient clairement énoncés et plus détaillés. Cela comprendrait une indication d'entrée ou de sortie pour toutes les opérations et une colonne séparée pour les débits et les crédits, classés par date d'opération et par année d'application. Les participants aimeraient aussi être en mesure de repérer facilement les pénalités et les frais et de pouvoir voir si des paiements ont été faits sur une pénalité et de quelle façon. De plus, cette interface devrait faciliter le suivi de tout transfert d'argent de l'ARC ou de crédits entre comptes pour les propriétaires d'entreprise.

Les participants ont également fait part d'une préoccupation à l'égard de la fonction d'impression des renseignements de Mon dossier d'entreprise et de Représenter un client. Dans plusieurs villes, nous avons entendu que les renseignements sont souvent imprimés sur de demi-pages ou que des pages vierges sont jointes à la fin des tâches d'impression. Les participants ont suggéré d'examiner la fonctionnalité d'impression des fichiers (y compris les opérations du compte de paie, les avis de cotisation et les renseignements des comptes de la TPS/TVH) afin de s'assurer que tous les fichiers sont imprimés sur des pages entières et qu'aucune page vierge supplémentaire n'est jointe à la tâche d'impression. En plus de pouvoir imprimer les renseignements, les participants aimeraient pouvoir exporter des renseignements de leurs comptes en divers formats, y compris en format Excel, afin de pouvoir manipuler les données dans une feuille de calcul.

Les propriétaires uniques ont mentionné certains points précis à propos de l'accès aux renseignements en ligne. En règle générale, les propriétaires uniques trouvaient que l'accès aux renseignements en ligne est onéreux et compliqué parce que les renseignements sont répartis sur différentes plates-formes et ne sont pas bien liés. Actuellement, les propriétaires uniques et leurs représentants doivent accéder à leurs renseignements fiscaux en entrant leur NAS et à leur compte de TPS/TVH en entrant leur numéro d'entreprise (NE). Les participants ont suggéré qu'un pont entre les renseignements T1 et les renseignements d'entreprise (p. ex. le compte de TPS/TVH) réduirait le fardeau pour ce groupe de propriétaires d'entreprise.

D Production électronique, formulaires à remplir et documents électroniques

Les participants étaient satisfaits des progrès réalisés jusqu'à maintenant quant à la production électronique et ont encouragé l'ARC à continuer d'augmenter le nombre de formulaires pouvant être présentés par voie électronique. En particulier, les participants ont mentionné les formulaires et les déclarations pour l'année en cours et les années précédentes, ainsi que les demandes de redressement. Les petites entreprises veulent avoir la capacité d'envoyer leurs principaux documents à l'appui par voie électronique, afin de réduire le nombre de documents à envoyer ultérieurement à la demande de l'ARC. Les formulaires de choix ont été souvent mentionnés à titre d'exemple de document à l'appui que les participants veulent pouvoir remplir par voie électronique. Les participants ont déterminé que le fait de pouvoir remplir le formulaire RC-59 ainsi que les documents à l'appui par voie électronique aurait une incidence positive sur la réduction du fardeau administratif des petites entreprises et de leurs représentants.

Les représentants souhaitent être en mesure de présenter leurs documents à l'appui avec leurs déclarations en tant que pièce jointe en format PDF afin de s'assurer que les déclarations sont complètes et de réduire au minimum le nombre de demandes de l'ARC. Actuellement, les représentants doivent conserver les documents à l'appui jusqu'à ce qu'ils reçoivent une demande de l'ARC, puis répondre à l'ARC en lui envoyant les renseignements supplémentaires. Les participants étaient réticents à présenter les documents à l'appui de leurs déclarations électroniques par courrier parce qu'ils n'étaient pas certains que les documents ainsi envoyés seraient associés à la bonne déclaration électronique. Le fardeau administratif associé aux demandes de documents à l'appui serait réduit à la fois pour l'ARC et pour les représentants si les documents à l'appui et la déclaration pouvaient être présentés ensemble par voie électronique.

Les participants ont également demandé que l'ARC leur permette de produire des déclarations pour des années antérieures par voie électronique. Ils ont présumé qu'il s'agissait d'une prochaine étape logique pour l'ARC dans la poursuite du déploiement de la production électronique. De plus, les participants souhaitent pouvoir produire des déclarations nulles en ligne et présenter des demandes de redressement portant sur une année précédente, jusqu'à concurrence de 10 années précédentes.

Actuellement, les participants sont incapables de mettre à jour leurs renseignements administratifs ou leurs coordonnées par voie électronique au moment de produire une déclaration. Les participants croient que le fait d'être capable de modifier leurs renseignements administratifs au moment où ils produisent une déclaration réduirait leur fardeau administratif.

En ce qui concerne la capacité de présenter des documents à l'ARC par voie électronique, les participants sont bien conscients du travail accompli par l'ARC pour rendre des formulaires à remplir accessibles en ligne. Ils espèrent que le nombre de formulaires PDF à remplir accessibles en ligne augmentera, de sorte que tous les formulaires soient éventuellement accessibles dans ce format.

E Paiements électroniques

Les participants aimeraient que les paiements électroniques constituent une expérience aussi simple et facile que possible. Ils ont suggéré que cela pourrait, en définitive, inclure un service de l'ARC qui calculerait automatiquement le versement des retenues à la source (p. ex. RPC, AE et impôts) et qui permettrait aux propriétaires de petites entreprises d'autoriser l'ARC à effectuer des retraits automatiques à partir de leurs comptes bancaires. Les participants ont également soulevé le fait que les efforts et le travail requis pour calculer et effectuer les versements des petites entreprises n'équivalent pas au montant qu'elles doivent payer. Ils suggèrent que l'ARC envisage des façons de réduire au minimum le nombre d'étapes à effectuer et de faciliter le processus de paiement pour les petites entreprises.

Les participants ont relevé certaines difficultés quant aux paiements effectués à l'ARC par l'entremise des banques. Ils considèrent qu'il existe une certaine incohérence quant aux options de paiement offertes par les diverses banques et que les limites électroniques imposées par les banques nuisent à l'utilisation du service Mon paiement de l'ARC. Finalement, les participants aimeraient que toutes les banques canadiennes soient directement connectées à l'ARC afin de permettre un transfert harmonieux de fonds pour les comptes de paie, les comptes de TPS/TVH et les paiements d'impôt des entreprises. Il est important pour les propriétaires d'entreprise que le paiement des impôts par l'entremise des banques soit instantané et gratuit. Les participants ont mentionné que, s'il est impossible que ce paiement soit instantané, les banques devraient être tenues de communiquer clairement le délai du paiement prévu afin de réduire au minimum les pénalités pour production tardive.

Les participants ont fait part d'une préoccupation à l'égard du processus de paiement par courrier actuel, indiquant que les chèques qui sont postés à l'ARC sont souvent déposés dans les mauvais comptes ou attribués à la mauvaise année. Ils ont également fait part d'une préoccupation à propos de la période requise par l'ARC pour le report de ces paiements dans leur compte. Les participants espèrent que ces deux préoccupations seront résolues au moyen d'un système de paiement électronique amélioré. De façon générale, les participants veulent disposer d'une plus grande flexibilité dans la gestion de leurs paiements et de leurs crédits au moyen de leurs comptes à l'ARC. Dans le cas d'un remboursement, les participants veulent être en mesure d'utiliser Mon dossier d'entreprise afin de préciser à quoi servira cet argent; c.-à-d. à effectuer un acompte, à être déposée dans un compte bancaire de leur choix ou dans un compte de fiducie ou à être transférée à un tiers au moyen d'une lettre d'orientation. De plus, les participants ont indiqué qu'ils aimeraient avoir la capacité de préautoriser des débits pour divers comptes.

La majorité des participants qui utilisaient le Calculateur en direct des retenues sur la paie ont trouvé que cet outil était utile. Toutefois, les participants ont cerné des améliorations futures possibles qui pourraient selon eux améliorer la fonctionnalité de l'outil. Ces améliorations comprennent l'intégration de retenues d'impôt supplémentaires, de sorte que l'outil puisse produire un état des gains réel, et la capacité de personnaliser l'outil de sorte que les champs obligatoires soient clairement indiqués. Les participants souhaitent

également pouvoir utiliser l'outil pour calculer des paiements ponctuels, des paiements qui incluent uniquement une indemnité de congé et des heures supplémentaires (avec différentes options de taux). Finalement, les participants souhaitent être en mesure d'exporter les calculs et les résultats du Calculateur en direct des retenues sur la paie en plusieurs formats, y compris le format Excel.

F Enregistrement des entreprises

Même si la plupart des participants étaient satisfaits du processus d'enregistrement des entreprises, ils ont reconnu qu'ils avaient peu d'expérience dans ce domaine, puisque la plupart des propriétaires d'entreprise n'enregistrent d'entreprise qu'une seule fois. Néanmoins, certaines améliorations au service d'inscription en direct des entreprises ont été suggérées. Ces améliorations comprenaient le fait de permettre l'enregistrement simultané de toutes les sociétés liées à une société parente ou à un contribuable, la capacité d'enregistrer des entreprises internationales en ligne et la capacité d'enregistrer une entreprise pour le compte d'un non-résident en ligne.

2.3 Réduire le fardeau administratif et éliminer la collecte de renseignements redondants

A Gestion des données à l'ARC

Les participants estimaient que l'ARC devrait améliorer la façon dont elle gère les données des contribuables afin de réduire au minimum le nombre d'heures que les entreprises consacrent à répéter des renseignements ou à envoyer de nouveau des données de à l'ARC.

Les participants ont demandé que l'ARC fournisse des numéros de confirmation pour toute la correspondance (versements, paiements ou renseignements) qu'ils envoient à l'ARC par courrier, par télécopieur, par courriel ou au moyen d'un service en ligne. Cela deviendra particulièrement important en raison de la réduction des stations d'horodatage de l'ARC, qui assument actuellement cette fonction pour de nombreuses petites entreprises. Les participants ont indiqué que le fait de devoir prouver qu'un document a été présenté dans les délais prescrits demande beaucoup de temps.

Lorsque des numéros de confirmation sont utilisés, les participants ont souligné que tous les numéros de confirmation devraient être communiqués dans l'ensemble de l'ARC et liés à un ensemble de données complet auquel tous les agents de l'ARC auraient accès. De nombreux participants ont mentionné qu'ils ont essayé de communiquer les numéros de confirmation à des agents de l'ARC dans le passé, mais que l'agent était incapable d'utiliser ce numéro pour accéder aux données pertinentes.

Les participants aimeraient également que les représentants du service de l'ARC tiennent à jour un registre des conversations et des interactions avec les contribuables dans leur dossier, de sorte que les enjeux complexes puissent être réglés au moyen de multiples conversations. Les contribuables et leurs représentants jugent actuellement que le besoin de répéter les renseignements et d'expliquer le contexte de façon exhaustive chaque fois qu'ils téléphonent à l'Agence constitue une importante perte de temps.

B Réutilisation des renseignements

Les participants ont cité très peu d'exemples où les mêmes renseignements n'étaient pas recueillis plusieurs fois. Ils ont remarqué qu'on leur demande des renseignements sur leur adresse à plusieurs endroits et que, si un contribuable a plusieurs sociétés, on lui demandera les mêmes renseignements de base pour chacune de ces sociétés. Les participants ont suggéré que, compte tenu du nombre croissant de formulaires à remplir qui sont rendus accessibles en ligne, les renseignements que l'ARC a déjà recueillis soient indiqués à l'avance sur ces formulaires.

C Un seul point de contact

Les participants estimaient que le service de l'ARC serait considérablement amélioré s'ils avaient accès à un seul point de contact à l'ARC. Cela favoriserait la continuité de la gestion des enjeux et permettrait à l'agent de l'ARC d'avoir une compréhension plus exhaustive du dossier d'un contribuable.

Les participants aimeraient également être en mesure de passer outre aux agents de première ligne et de parler directement avec des experts en la matière, soit par téléphone (en créant des numéros de téléphone par catégorie d'expertise), soit par courriel, ou par clavardage en direct.

De façon générale, les participants aimeraient voir une plus grande coordination interne à l'ARC. Cela pourrait comprendre la coordination de toutes les demandes de renseignements à l'interne avant de les envoyer aux contribuables. Cela permettrait aussi de réduire le nombre de demandes de renseignements reçues par les contribuables et de s'assurer que l'ARC ne demande pas les mêmes renseignements deux fois.

2.4 Réduire le fardeau administratif en simplifiant et en diminuant les exigences en matière de rapports.

A Mettre à jour les seuils

De nombreux participants ont soulevé le point que la plupart des seuils n'ont pas été modifiés depuis de nombreuses années et que, afin de demeurer à jour, ces seuils devraient être augmentés selon le taux d'inflation (p. ex. les seuils relatifs à l'inscription aux fins de la TPS/TVH et à la fréquence de production, à la fréquence des versements de retenues à la source, aux acomptes provisionnels d'impôt sur le revenu et à la méthode rapide).

B Simplifier les processus

Les participants ont formulé des suggestions quant à la façon dont l'ARC pourrait simplifier les processus de production afin d'alléger le fardeau des petites entreprises en matière de production de déclarations. Ils ont demandé que la production annuelle de déclarations de la TPS/TVH soit combinée à une autre exigence en matière de production annuelle de l'ARC et que la déclaration des indemnités d'accidents du travail soit combinée à la déclaration de la paie afin de réduire la fréquence à laquelle les entreprises doivent produire des documents pour l'ARC. Ils ont également demandé que des formulaires de versement de

paiement soient accessibles aux fins de téléchargement afin de faciliter les paiements pour les propriétaires d'entreprise par l'entremise de leur banque.

Les participants estimaient que le processus de cessation des opérations d'une société pourrait être simplifié. Le processus actuel comporte plusieurs étapes et les participants espèrent que ce processus sera transformé en un processus combiné en une seule étape. Ils étaient aussi d'avis que le processus pour l'obtention des dispenses relativement aux retenues des non-résidents est trop complexe et qu'il pourrait être simplifié et même, dans certains cas, éliminé.

Les comptables et les aides-comptables ont suggéré que l'ARC combine les formulaires d'autorisation d'un représentant des particuliers et des sociétés. Un participant a suggéré que l'ARC réduise le nombre de rapports de la RGAP en ajoutant une case aux T4, au moyen de laquelle les employeurs pourraient indiquer les situations dans lesquelles le RPC ne s'applique qu'à une partie de l'année.

C Modifier certaines règles

En plus de simplifier les processus d'établissement de rapports, les participants ont relevé une série de règles et de procédures qu'ils espèrent voir modifiées afin de mieux répondre aux besoins des petites entreprises. Bon nombre de ces modifications sont fondées sur le fait que les petites entreprises ont des ressources limitées (à la fois en temps et en argent) pour gérer l'administration fiscale, qu'elles sont moins susceptibles d'être au courant des règles dont elles pourraient tirer profit et qu'elles peuvent avoir besoin d'une plus grande indulgence sur le plan de leur observation des lois. Les propriétaires d'entreprise ont été très clairs quant à leur volonté d'observer les lois fiscales, mais ils ont indiqué qu'il peut être difficile de savoir quoi faire et quand le faire, en particulier dans les premières années d'exploitation de l'entreprise.

Les participants estimaient qu'il devrait être plus facile pour les petites entreprises de choisir d'utiliser la méthode rapide relative à la TPS/TVH et que cette option devrait être offerte en tout temps. De nombreuses petites entreprises ne communiquent pas avec leur comptable avant la fin de leur première année d'exploitation, et il est trop tard pour choisir d'utiliser cette méthode à ce moment.

Dans le même sens, les participants considèrent également que l'ARC devrait faire preuve d'une plus grande flexibilité auprès des petites entreprises en rendant les inscriptions aux fins de la TPS/TVH rétroactives (les participants ont suggéré une rétroaction allant jusqu'à six mois) puisque de nombreuses entreprises ne savent pas qu'elles doivent s'inscrire aux fins de la TPS/TVH lorsqu'elles commencent l'exploitation d'une entreprise.

Les participants étaient d'avis que les petites entreprises devraient même être exemptées de certaines règles. Cela comprenait l'exemption des petites entreprises de la production des déclarations de renseignements des sociétés de personnes lorsqu'elles comprennent moins de cinq partenaires, leur exemption de la déclaration de sous-traitants lorsqu'elles

font affaire avec moins de 25 sous-traitants et le relâchement des règles relatives aux personnes associées pour les très petites entreprises.

Les participants ont également indiqué que les règles actuelles relatives aux dates d'échéance pour les oppositions sont inefficaces pour les petites entreprises et l'ARC. Ces dates d'échéance sont actuellement fixes et ne peuvent être déplacées dans le cas de retards causés par une demande de redressement. Cela signifie qu'il peut arriver, lorsqu'une demande de redressement est refusée, que le contribuable n'ait plus la possibilité de déposer une opposition. Les participants ont expliqué que la date d'échéance pour le dépôt d'une opposition devrait être prolongée dans le cas où une demande de redressement est effectuée. Les règles actuellement en place encouragent le dépôt d'une opposition lorsqu'il serait plus facile de demander un redressement, à la fois pour l'ARC et pour le contribuable. Les participants ont indiqué que cette mesure devrait engendrer une augmentation du nombre de demandes de redressement et une diminution du nombre d'oppositions, ce qui réduira le fardeau à la fois pour les entreprises et pour l'ARC.

En dernier lieu, les participants ont demandé que certains changements soient apportés aux règles en matière de production et d'acomptes provisionnels. Ils ont suggéré que les petites entreprises comptant peu d'employés soient en mesure d'effectuer des acomptes provisionnels de paie en fonction de l'année précédente, avec un paiement de redressement à la fin de l'année. Ils ont également indiqué que les agriculteurs ne devraient pas avoir à tenir compte de la TPS/TVH pour les opérations entre personnes liées (tels que les frais de gestion) pour lesquelles aucun montant de TPS/TVH net n'est dû.

Quelques participants ont mentionné qu'ils consacrent actuellement du temps à vérifier le statut d'inscription aux fins de la TPS/TVH du fournisseur. Ils aimeraient que le numéro de TPS/TVH soit obligatoirement indiqué sur toutes les factures et que l'ARC héberge une base de données dans laquelle il serait possible d'effectuer des recherches par nom d'entreprise et par numéro de TPS/TVH afin de confirmer le statut d'inscription.

D Éliminer les exigences particulières

Les participants étaient d'avis que certaines exigences sont désuètes et inutiles et espèrent qu'elles seront éliminées. Ces exigences comprennent l'exigence actuelle de demander l'autorisation de détruire des registres. Les participants estimaient que l'ARC devrait établir une période donnée pendant laquelle les entreprises devraient conserver les registres (p. ex. sept ans) et qu'elles devraient pouvoir les détruire si elles jugent qu'il y a lieu de le faire, sauf indication contraire de l'ARC. Quelques participants dans différentes villes étaient d'avis que les très petites entreprises devraient être exemptées de toute production et que leur relation avec l'ARC devrait commencer uniquement après qu'elles ont atteint une certaine taille. Finalement, de nombreux participants ont indiqué que le registre actuel de véhicules à moteur constitue un fardeau, qu'il n'est pas pratique et que cette exigence devrait être éliminée.

2.5 Réduire la fréquence de présentation de déclarations pour les petites entreprises

Les fréquences de présentation de déclarations ont été désignées par les propriétaires d'entreprises et les représentants en tant que source d'irritation administrative. Ils souhaitent pouvoir obtenir de meilleurs renseignements sur les exigences relatives à la fréquence de production et, le cas échéant, produire des déclarations moins souvent.

A Harmonisation des dates de production et des cycles de déclaration

De façon générale, les propriétaires de petites entreprises trouvent que le suivi et la gestion des différentes dates d'échéance de production et de paiement constituent un fardeau et souhaitent que l'ARC diminue ce nombre de dates d'échéance. Des participants de différentes villes ont suggéré que les petites entreprises devraient pouvoir déclarer et rembourser l'impôt sur le revenu des sociétés et l'impôt sur le revenu en même temps et moins souvent (p. ex. trimestriellement ou tous les six mois). Les participants étaient du même avis pour les sociétés liées; ils ont demandé que les exigences en matière de production et de versement pour les sociétés liées soient harmonisées.

Les comptables et les aides-comptables ont soulevé le point que, actuellement, les dates d'échéance pour la production de déclarations de renseignements des fiducies ne sont pas harmonisées avec les autres exigences en matière de production. Ils ont proposé deux solutions possibles à ce problème : l'émission de feuillets T3 par les compagnies d'assurance le 28 février (la même date que les T4 et les T5) ou la prolongation des dates d'échéance pour les fiducies afin d'accorder plus de temps aux représentants pour le traitement des fiducies.

Les représentants ont également suggéré que les dates d'échéance en matière de production des non-résidents soient harmonisées avec les exigences de production des résidents et qu'un créneau de dix jours soit accordé pour la production des choix de dividende en capital.

Certaines entreprises dont les opérations sont saisonnières (p. ex. l'agriculture) ont soulevé le point que les exigences actuelles en matière de production et de versement constituent un fardeau pour elles, puisque leurs exigences en matière de production augmentent au fur et à mesure que leur travail augmente (p. ex. les versements des retenues à la source augmentent pour les travailleurs saisonniers durant la saison de croissance et de récolte). Ils ont indiqué qu'il serait utile de pouvoir retarder leur production et leurs versements après la fin de leur saison de pointe.

B Application des pénalités

Les participants de toutes les villes ont indiqué que le système d'application des pénalités de l'ARC est trop sévère et que les pénalités sont trop difficiles à porter en appel ou à inverser. Ils ont suggéré que l'ARC améliore ses communications sur l'application des pénalités et fasse preuve d'une plus grande indulgence à l'égard des entreprises qui ont de bons antécédents en matière de production de déclarations.

Les participants ont cité la politique actuelle du « droit à une seule erreur » à titre de politique problématique. Ils interprètent cette politique comme suit : si un payeur trimestriel ne respecte pas une seule date d'échéance, il sera tenu d'effectuer des paiements mensuels à partir de ce moment. Les participants espèrent voir s'établir un processus selon lequel les entreprises auront droit à un à trois non-respects des échéances avant que cette mesure ne soit entreprise, ainsi que la capacité de regagner le statut de payeur trimestriel après une période donnée, pendant laquelle ils auront respecté les dates d'échéance mensuelles.

Les participants espèrent également que les pénalités relatives aux erreurs administratives seront supprimées. Un participant a fourni un exemple dans lequel il avait indiqué le mauvais mois sur un formulaire et il avait été pénalisé, même si le montant indiqué était exact. Nous avons également entendu des témoignages de participants dans différentes villes qui ont été pénalisés pour le non-respect d'une date d'échéance dû au fait que le système avait mal interprété leur fuseau horaire. Les participants espèrent que cette erreur d'ordre technique sera corrigée.

Les propriétaires de petites entreprises ont indiqué qu'il peut s'avérer difficile de respecter les dates d'échéance lors de circonstances particulières et qu'il serait utile d'avoir accès à un processus simple pour demander le report des dates d'échéance de production et de versement d'un à trois jours. Cela revêt une importance particulière pour les petites entreprises, puisque le montant de leurs pénalités peut être élevé. Les propriétaires de petites entreprises qui n'ont pas recours à un comptable ou à un aide-comptable ont cité des exemples où il était impossible de communiquer avec une banque et/ou d'accéder à un service en ligne pour effectuer un paiement et où il aurait été utile de disposer de quelques jours supplémentaires pour envoyer un paiement ou un formulaire (p. ex. lors d'un décès dans la famille pour les entreprises familiales ou d'une interruption de l'électricité pendant une longue période).

En dernier lieu, les participants ont suggéré d'améliorer le processus d'appel relatif aux pénalités. Plusieurs représentants ont indiqué que le fait de porter en appel des pénalités qui ont été appliquées incorrectement afin qu'elles soient annulées constitue actuellement un lourd fardeau.

C Versements

Les participants estimaient que l'administration de la paie prend beaucoup de temps et constitue un fardeau, en particulier pour ceux qui n'utilisent pas le système en ligne. Ils recommandent d'alléger ce fardeau en permettant à un plus grand nombre d'entreprises de déclarer leur paie trimestriellement, en permettant aux petites entreprises de déclarer leurs données en ligne mensuellement, mais de n'envoyer leurs rapports par la poste que trimestriellement, ou en prolongeant la date d'échéance relative à la production de déclarations afin d'accorder plus de temps aux petites entreprises pour l'administration de la paie.

Quelques participants ont mentionné que le fait de s'adapter au paiement de l'impôt sur le revenu des sociétés ou de la TPS/TVH en acomptes provisionnels (plutôt qu'annuellement) peut créer des problèmes liés au flux de trésorerie pour les petites entreprises. Les participants ont suggéré qu'une certaine marge de manœuvre soit accordée aux entreprises durant leur première année de paiements par acomptes provisionnels. Un participant a suggéré qu'une entreprise commence à effectuer des paiements par acomptes provisionnels dès la première année, peu importe la taille de l'entreprise, afin de créer une habitude.

Nous avons entendu de plusieurs participants que les primes annuelles ne sont pas comptabilisées dans les fréquences de versement (trimestriellement, mensuellement, etc.). Cela signifie que les primes ont tendance à engendrer un changement dans la fréquence de versement, alors que ce dernier n'est pas nécessairement justifié. Les participants ont suggéré d'établir la formule de façon à diviser les primes par 12, ou d'utiliser le montant de versement annuel plutôt que le montant du versement mensuel à titre de référence pour déterminer la fréquence de versement.

D Fréquence de production

En général, les participants trouvent qu'ils ne sont pas bien informés à propos de leurs options relatives à leur fréquence de production et veulent disposer d'une plus grande flexibilité afin de déterminer la fréquence à laquelle ils doivent produire des déclarations et effectuer des versements à l'ARC.

Les participants veulent être en mesure de modifier leur fréquence de production en choisissant parmi la gamme d'options auxquelles ils sont admissibles, et ce en tout temps et sans que cela n'engendre de pénalité. Si cela est impossible, ils espèrent avoir plus de temps pour choisir leur fréquence de production durant leur première année d'exploitation. Il arrive souvent que les représentants n'aient pas assez de temps pour rencontrer les nouvelles entreprises afin de les aider à déterminer la fréquence de production la mieux adaptée pour elles.

En dernier lieu, les participants estimaient que les seuils actuels avec lesquels on détermine la fréquence de production devraient être examinés et augmentés. Dans le cadre de ce processus, les participants ont suggéré qu'une fréquence de production annuelle des déclarations de la TPS/TVH soit la norme pour les petites entreprises.

2.6 Élaboration des politiques

L'ARC jouit actuellement d'une relation de travail positive avec de nombreuses associations, qui lui permet d'échanger des renseignements avec ces dernières pendant le processus d'élaboration de politiques.

A Consultation

Pendant le processus de consultation, de nombreuses associations ont travaillé avec l'ARC afin de recruter des participants aux séances de consultation. Durant ce processus, l'ARC a recueilli une rétroaction auprès des associations mêmes.

B Compréhension des incidences sur les opérations

À l'avenir, les participants aimeraient être mis au courant lorsque des changements sont apportés aux lois fiscales et/ou aux processus administratifs et obtenir un engagement selon lequel l'ARC consultera activement les petites entreprises, leurs représentants ainsi que les associations pendant l'étape d'élaboration des politiques afin de bien comprendre les incidences éventuelles sur les opérations. Un processus de consultation permettra aux entreprises et aux associations de recommander des façons de mettre en œuvre les changements administratifs réduisant au minimum toute incidence négative sur les opérations (p. ex. fournir une mise en œuvre plus longue ou des périodes d'adaptation).

2.7 Mieux coordonner la mise en œuvre des programmes et échanger davantage de renseignements.

A Coordonner la mise en œuvre du Programme

De façon générale, les participants estimaient que les petites entreprises pourraient tirer profit de la mise en œuvre coordonnée des programmes dans l'ensemble du gouvernement en réduisant leur nombre d'interactions avec le gouvernement. Toutefois, peu de possibilités précises de coordination ont été fournies. L'une des propositions soulevées par les participants était d'avoir un formulaire unique dans tous les ministères pour l'autorisation d'un représentant d'entreprise.

B Échange de renseignements

On a demandé aux participants de nous faire part de leurs premières réactions à l'idée que les employés de l'ARC échangent des renseignements entre eux et avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux. En général, les participants étaient à l'aise avec l'idée que leurs renseignements soient échangés d'un secteur à l'autre de l'ARC et encourageaient l'ARC à trouver des façons de réduire la redondance. Ils avaient toutefois des réponses partagées quant à l'échange de leurs renseignements avec des entités externes à l'ARC. Certains participants encourageaient l'ARC à échanger leurs renseignements autant que possible afin de réduire la redondance dans le plus grand nombre de ministères possible (à la fois à l'échelle fédérale et provinciale), alors que d'autres ont eu la réaction opposée, indiquant que l'ARC ne devrait échanger aucun renseignement avec les autres ministères, puisque cela donne trop de contrôle au gouvernement, ou encore pour des raisons de confidentialité.

La majorité des participants se trouvaient entre ces deux positions. Ils étaient d'avis que les renseignements devraient être échangés, mais à certaines conditions. Certains considéraient que les renseignements devraient être échangés à la discrétion du contribuable. D'autres ont suggéré d'échanger les renseignements dans les cas où le contribuable peut en tirer des avantages, mais pas dans les cas où seul le gouvernement en

tire profit. D'autres ont suggéré que les renseignements devraient être échangés dans l'ensemble des organismes de service du gouvernement, mais pas avec les secteurs gouvernementaux qui jouent un rôle dans les enquêtes criminelles et les poursuites judiciaires.

Un participant a suggéré qu'il devrait y avoir différentes catégories de renseignements, accompagnées de règles différentes à l'égard des intervenants avec qui les renseignements peuvent être échangés, c.-à-d. des renseignements pouvant être échangés librement (p. ex. l'adresse), des renseignements pouvant être échangés avec un consentement (p. ex. le revenu et l'article 241) ou des renseignements à ne pas échanger (p. ex. lorsqu'il y a une possibilité de poursuite en justice).

Certains participants ont exprimé des préoccupations générales à propos de l'échange de renseignements au gouvernement, indiquant que le risque d'erreurs et d'incohérences pourrait être plus important que les avantages tirés de la réduction de la redondance découlant de l'échange de renseignements.

Section 3 : Constatations des consultations : Améliorer le service et le professionnalisme des vérificateurs

A Correspondance et communication avec les vérificateurs

Les participants estimaient que la communication constitue une partie essentielle d'une expérience de vérification positive et que la clarté, le professionnalisme et la fréquence des communications pourraient être améliorés.

Les participants ont fait part d'une certaine difficulté à comprendre les communications orales et écrites des vérificateurs et de préoccupations à l'égard du professionnalisme des communications des vérificateurs. Afin d'améliorer l'expérience de vérification, les participants ont suggéré qu'un superviseur immédiat approuve toute la correspondance avant qu'elle ne soit envoyée et que tous les vérificateurs reçoivent une formation sur la communication avant d'être envoyés sur le terrain. Les participants ont également demandé d'obtenir le nom du superviseur de leur vérificateur dès le début de la vérification.

Dans certains cas, les participants ont trouvé qu'ils n'avaient pas assez de temps pour se préparer aux propositions de vérification et y répondre, et qu'ils recevaient des demandes de renseignements qui n'étaient pas pertinentes à la vérification. Les participants ont demandé que l'objectif de la vérification soit clairement énoncé dès le début et que les demandes soient restreintes aux renseignements pertinents à l'objectif de la vérification. Ils ont également demandé que le rôle et les responsabilités du vérificateur et du contribuable soient clairement énoncés dès le début du processus de vérification afin de réduire tout risque de confusion au minimum.

Les participants veulent que les chefs d'équipe de la vérification se mobilisent davantage tout au long de l'expérience de vérification. Ils aimeraient que les chefs d'équipe soient présents à toutes les rencontres sur les propositions afin d'être en mesure d'aborder les enjeux en temps opportun.

B Simplifier le processus de vérification

En général, les participants jugeaient que le processus de vérification est trop long et espèrent qu'il sera simplifié à l'avenir. L'une des façons d'y parvenir, selon eux, est de mieux utiliser les méthodes électroniques de transfert de renseignements et de documents. Cela pourrait permettre de recevoir l'avis de vérification plus tôt, ce qui laisserait plus de temps à l'entreprise pour se préparer, et cette méthode pourrait également être utilisée par l'entreprise pour transmettre plus rapidement les documents demandés au vérificateur.

De nombreux participants trouvaient également que le processus de vérification peut être inutilement prolongé en raison des connaissances limitées des vérificateurs propres à l'emplacement ou à l'industrie. Cela peut mener à des malentendus et des demandes de renseignements supplémentaires, et ce même lorsque les entreprises respectent les pratiques communes de l'industrie ou gèrent des réalités locales. Parmi les exemples de ces types de malentendus, on a relevé un participant qui assumait des coûts de rénovation élevés parce qu'il vivait dans un secteur où la criminalité est élevée, ou encore un agent de voyage qui effectue des voyages d'« entraînement ». Les participants estimaient qu'une formation et des ressources propres à l'industrie pourraient aider à atténuer ce problème.

Les participants considéraient que, en plus de posséder les connaissances requises sur les réalités locales, les vérificateurs devraient être disponibles localement afin de pouvoir interagir en personne. De nombreux participants dans différentes villes ont indiqué que les interactions en personne permettent de gagner du temps en réduisant les mauvaises communications ainsi qu'une interaction plus « humaine ».

Finalement, les participants espèrent que les vérifications de la TPS/TVH et de l'impôt sur le revenu pourront être combinées à l'avenir afin de réduire le nombre de fois que les contribuables doivent fournir leurs renseignements à l'ARC.

C Formation et professionnalisme des vérificateurs

Les participants étaient d'avis qu'un meilleur programme de formation contribuerait à améliorer l'expérience de vérification dans son ensemble.

Les participants considéraient que, en plus d'acquérir les compétences de communication et les connaissances propres à l'industrie mentionnées ci-dessus, les vérificateurs devraient être formés quant à la meilleure approche à adopter relativement à une vérification. De nombreux participants ont vécu des expériences avec des vérificateurs qui « présumant que vous êtes coupable jusqu'à preuve du contraire ». Ils ont indiqué qu'il ne s'agit pas d'une façon productive d'amorcer une vérification et qu'ils se sont sentis attaqués et déraisonnablement soupçonnés d'actes répréhensibles. Les participants ont évoqué des expériences de vérification

positive avec des vérificateurs qui étaient clairs, professionnels, obligeants et justes, à titre d'exemple de résultat qu'ils espèrent voir renforcé par ce type de formation.

Les participants estimaient également que les vérificateurs devraient avoir une compréhension approfondie du secteur fiscal faisant l'objet de leur vérification. Ils étaient d'avis que, si un vérificateur était en mesure de comprendre le contexte général de la vérification, il serait moins susceptible de faire des erreurs et en mesure d'aborder les enjeux et les questions soulevés par l'entreprise vérifiée.

Les participants considéraient également que les vérificateurs pourraient tirer profit d'une formation supplémentaire sur le caractère substantiel et la jurisprudence. Ils espèrent que les vérificateurs détermineront un niveau de caractère substantiel approprié pour chaque vérification afin de simplifier le processus de vérification et de réduire la frustration. Ils trouvaient aussi que les vérificateurs présentent actuellement une lacune importante sur le plan de la compréhension des lois qu'ils appliquent.

Plusieurs participants ont laissé entendre que l'ARC devrait peut-être modifier ses échelles salariales afin d'attirer des vérificateurs hautement qualifiés.

D Secteurs de service à améliorer

Les participants ont fait part d'une préoccupation quant au manque de mécanismes de recours pour traiter le rendement faible des vérificateurs. Les participants veulent avoir différentes options de suivi, selon le problème de rendement. Par exemple, dans le cas d'un vérificateur qui ne fait pas preuve de professionnalisme, le fait d'avoir le nom du superviseur du vérificateur et le numéro pour le joindre peut être suffisant. Toutefois, dans le cas d'une erreur de vérification plus importante et coûteuse, les petites entreprises ont besoin de mécanismes d'appel et d'un soutien plus substantiels, en raison du lourd fardeau financier qui peut découler des erreurs de vérification.

Les participants étaient d'avis que les vérificateurs devraient être mieux informés sur les antécédents des contribuables, en particulier par rapport aux décisions précédentes des Appels.

Les participants estimaient que la *Charte des droits du contribuable* est un document utile et que les vérificateurs et les contribuables devraient mieux la connaître. Les participants ont suggéré que les vérificateurs reçoivent une formation sur les applications pratiques du document et que les contribuables reçoivent le document au début de chaque vérification. Un exemple d'une application pratique serait que les contribuables et/ou leurs représentants ne devraient pas être tenus de photocopier des documents pour un vérificateur. Les participants ont indiqué qu'il s'agit actuellement d'une demande fréquente des vérificateurs et espèrent que les rôles et responsabilités du contribuable et du vérificateur pourront être clarifiés à l'avenir.

E Expériences positives

Les participants ont fourni plusieurs exemples d'expériences de vérification positives dans lesquelles les employés de l'ARC ont offert un excellent service. Les participants ont estimé que le facteur le plus important pour la réussite d'une vérification est le niveau de connaissances et de professionnalisme du vérificateur, et que, lorsque ces qualités sont solides, les vérifications peuvent constituer une expérience sans heurts, simple et même plaisante. Les participants ont souligné que les bons vérificateurs rendent les propriétaires d'entreprise et leurs représentants plus susceptibles de coopérer et plus disposés à le faire.

Les participants étaient d'avis que les meilleurs vérificateurs sont intelligents, professionnels, sympathiques, obligeants et amicaux, qu'ils rencontrent les contribuables en personne et qu'ils sont disposés à dialoguer.

Section 4 : Prochaines étapes

L'analyse préliminaire de l'ARC

Jusqu'ici, l'examen de l'ARC indique que les suggestions peuvent être résumées en cinq grandes catégories :

- les demandes relatives aux services de l'ARC déjà en place, pour lesquels nous devons communiquer et engendrer une sensibilisation;
- les demandes relatives aux éléments et aux services en cours d'élaboration, qui seront classés par ordre de priorité et lancés pour le public une fois qu'ils auront été mis au point;
- les nouvelles demandes, qui sont réalisables à court terme et qui seront ajoutées à nos plans de travail;
- les demandes qui nécessitent des investissements plus importants ou des choix politiques qui nécessitent une analyse plus approfondie;
- les demandes qui ne sont pas réalisables, pour lesquelles nous devons communiquer la raison pour laquelle nous ne pouvons y répondre.

Suivi de l'ARC

L'ARC incorporera ces changements à ses plans de travail pour les exercices 2013-2014 et 2014-2015, dans le cadre du Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement fédéral.

Annexe A : Participants par ville

Le tableau qui suit indique le nombre total de participants interviewés pendant les consultations. Au total, l'ARC a recueilli des renseignements auprès de 143 personnes dans sept villes.

Ville	Représentants et aides-comptables	Propriétaires de petites entreprises	Total
Ottawa	9	2	11
Toronto	21	9	30
Montréal	11	2	13
Halifax	7	9	16
Vancouver	17	12	29
Calgary	14	10	24
Winnipeg	12	8	20
Total	91	52	143