

GAGNANT DU PRIX COUPE-PAPERASSE D'OR

DE LA FÉDÉRATION CANADIENNE DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE EN 2013 ET EN 2015

NOUS VOUS AVONS ENTENDUS :

MOINS DE PAPERASSE
POUR LES PETITES ET
MOYENNES ENTREPRISES

CONSULTATIONS SUR LA RÉDUCTION DE LA PAPERASSE DE 2014 :
RAPPORT DE L'AGENCE DU REVENU DU CANADA



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

MESSAGE DE LA MINISTRE

J'ai le plaisir de vous présenter les résultats des consultations que l'Agence du revenu du Canada (ARC) a engagées en 2014 sur la réduction de la paperasse.

La paperasse est faucheuse d'emplois. Elle est un fardeau pour tous les Canadiens, car elle limite l'innovation, la productivité et la compétitivité des entreprises, nuisant à la croissance économique et freinant la création d'emplois. Elle touche toutes les entreprises, mais le coup est particulièrement dur pour les petites et moyennes entreprises. Au Canada, où 98 % des entreprises comptent moins de 100 employés, les conséquences de la paperasse sur l'économie sont importantes.

Voilà pourquoi le gouvernement a accordé la priorité à la réduction et à l'élimination de la paperasse dans le régime fiscal. Ce faisant, il s'assure que les propriétaires d'entreprises, qui comprennent le mieux ce dont ils ont besoin pour réussir, ont l'occasion de présenter leur rétroaction et leurs idées.

Le 8 octobre 2014 à l'ARC, nous avons commencé à sonder l'opinion des propriétaires de petites et de moyennes entreprises, des commis comptables et des comptables dans plus de 20 villes partout au pays : de Surrey à St. John's, en passant par Québec, Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit. Une consultation en ligne a également eu lieu.



Le gouvernement a dit qu'il consulterait régulièrement les propriétaires d'entreprises, et il tient sa promesse. Cet engagement continu garantit que nos mesures de réduction de la paperasse demeurent centrées sur les changements que les petites et moyennes entreprises demandent et dont elles ont le plus besoin. Nous avons mis à profit la rétroaction obtenue dans le cadre des consultations de 2012 qui ont donné lieu à nombreuses améliorations, comme l'amélioration de nos services en ligne et l'élimination de plus de 800 000 versements de retenues sur la paie pour plus de 50 000 petites entreprises.

Il reste du travail à faire. Nous sommes déterminés à continuer de réaliser des progrès, munis de toutes les nouvelles idées lancées par les propriétaires d'entreprises des collectivités partout au pays. Le présent rapport donne un aperçu de ce que nous avons entendu au cours des consultations de 2014. Surtout, il définit un plan d'action clair

et réalisable pour poursuivre la réduction de la paperasse là où les effets seront les plus importants pour les petites et moyennes entreprises.

Je tiens à remercier personnellement les chambres de commerce locales partout au pays qui ont organisé des événements et invité les entreprises de la collectivité à participer à nos séances. J'espère maintenir notre partenariat productif avec le milieu des affaires afin de réduire la paperasse.

L'honorable Kerry-Lynne D. Findlay, C.P., c.r., députée

Ministre du Revenu national

RÉDUCTION DE LA PAPERASSE POUR LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

En janvier 2011, le gouvernement du Canada a créé la Commission sur la réduction de la paperasse dans le but de réduire le fardeau lié à l'observation imposé aux entreprises canadiennes. Des consultations ont eu lieu avec des petites et moyennes entreprises, et la Commission nous a fourni plus de 1 100 irritants liés à l'administration du régime fiscal du Canada.

Afin de nous assurer de **demeurer un chef de file en matière de réduction de la paperasse au sein du gouvernement du Canada**, nous avons élaboré une stratégie s'étendant à toute notre organisation pour réduire le fardeau lié à l'observation qu'imposaient un grand nombre de ces irritants. Nous avons élaboré des plans d'action en 2011 et les avons mis au point en 2012, après avoir mené des consultations auprès de petites entreprises et de leurs représentants pour nous assurer que nos principaux engagements ciblaient les priorités des petites et moyennes entreprises. Le rapport intitulé *Mettre l'accent sur les priorités des petites entreprises : Les consultations de l'Agence du revenu du Canada sur la réduction de la paperasse* donne les résultats des consultations de 2012.

Nous sommes déterminés à demander régulièrement de la rétroaction sur nos services. À l'automne 2014, nous avons mené une deuxième ronde de consultations sur la réduction de la paperasse auprès des petites et moyennes entreprises, des commis comptables, des comptables et des associations d'intervenants. Les consultations ont eu lieu en personne, en ligne et par écrit afin de nous assurer que quiconque du milieu des affaires puisse être entendu.

Nous sommes heureux de la **très grande participation aux consultations**. Les discussions ont été très constructives, et un grand nombre de participants ont reconnu les progrès que nous avons réalisés pour réduire la paperasse et ont fourni une rétroaction utile sur quelles devraient être nos nouvelles priorités.

« L'Agence a mis en place plusieurs bonnes initiatives dans le but de traiter les contribuables un peu plus comme des clients. »

— Communiqué de presse de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, janvier 2015

Au cours des prochaines années, nous continuerons à collaborer avec les petites et moyennes entreprises sur ce qu'elles recommandent. Nous multiplierons nos efforts de collaboration avec les intervenants dans le cadre d'initiatives telle que l'**entente sur un cadre de travail entre l'ARC et les Comptables professionnels agréés du Canada**. En outre, nous renforcerons notre partenariat avec les petites entreprises en lançant un nouveau forum de consultation des petites entreprises auquel nous participerons avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). La collaboration accrue avec les principaux intervenants nous permettra d'obtenir une rétroaction continue des petites et moyennes entreprises, afin d'apporter les changements nécessaires à l'administration du régime fiscal du Canada.



PROCESSUS DE CONSULTATION DE 2014

Le 8 octobre, l'honorable Kerry-Lynne Findlay, ministre du Revenu national, a lancé notre processus de consultation de 2014.

Les **consultations en personne** incluaient des séances animées par un tiers indépendant et des tables rondes dirigées par nos représentants, mais organisées par les chambres de commerce locales. Au total, 45 séances en personne ont eu lieu dans toutes les provinces et tous les territoires.

Les **consultations en ligne** étaient ouvertes à toutes les personnes du milieu des affaires qui souhaitaient faire part de leurs opinions au moyen d'outils en ligne offerts par nous et un consultant indépendant.

Les associations d'intervenants ont été invités à fournir par écrit la rétroaction de leurs membres à l'échelle nationale.

Les séances qui ont eu lieu dans le **nord du Canada** ont donné lieu à une rétroaction sur les défis propres à ces collectivités. Nous aborderons ces défis en renforçant la mobilisation sur la façon d'effectuer les changements qui ont été

suggérés lors de ces séances.

Près de 350 participants ont profité des séances en personne, et environ 120 participants ont soumis leurs opinions en ligne ou par écrit.

Ces consultations sur la réduction de la paperasse sont une importante source de rétroaction directe provenant des petites et moyennes entreprises, des commis comptables et des comptables.

Les consultations de 2014 ont été très constructives. Un grand nombre de participants ont salué nos progrès et nous ont fourni une rétroaction utile sur quelles devraient être nos nouvelles priorités.

Les consultations sont essentielles pour nous aider à réduire la paperasse.



LES SÉANCES EN PERSONNE ONT EU LIEU DANS LES VILLES SUIVANTES :

- | | |
|-----------------|---------------|
| > St. John's | > Regina |
| > Halifax | > Saskatoon |
| > Charlottetown | > Calgary |
| > Moncton | > Red Deer |
| > Québec | > Edmonton |
| > Sherbrooke | > Burnaby |
| > Ottawa | > Delta |
| > North York | > Whitehorse |
| > Kitchener | > Yellowknife |
| > London | > Iqaluit |
| > Winnipeg | |

« Les consultations de cette année ont donné à nos membres plus d'occasions d'avoir voix au chapitre et de fournir une rétroaction dans le cadre des séances en table ronde que nous avons organisées. En plus des consultations, c'est avec plaisir que nous avons aidé l'ARC à coordonner les réunions avec nos membres dans l'ensemble du pays. Nous exerçons de plus en plus nos activités en ligne, et le fait d'avoir la possibilité de fournir notre rétroaction à l'ARC par voie électronique a permis à ceux qui ne pouvaient être présents de se faire entendre quand même. »

— Hendrik Brakel, directeur principal, Politiques économiques, financières et fiscales, Chambre de commerce du Canada, automne 2014

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU LORS DES CONSULTATIONS DE 2014

Depuis que nous avons lancé notre initiative de réduction de la paperasse, nous avons apporté un large éventail d'améliorations visant à réduire au minimum le fardeau des entreprises. Lorsque ce fardeau est réduit, les entreprises ont plus de temps pour investir dans leur croissance et créer des emplois.

Bien que nous ayons réalisé des progrès importants, nous pouvons en faire davantage. Ce rapport résume les principales constatations et recommandations qu'ont formulées les participants lors des consultations de 2014.

CE QUE NOUS FERONS

Nos engagements quant à la réduction de la paperasse pour les exercices 2015-2016 et 2016-2017, décrits ci-après, mettent l'accent sur les priorités les plus importantes qu'ont cernées de petites et moyennes entreprises lors des consultations. Nous examinerons immédiatement les points que nous pouvons traiter à court terme et nous porterons sérieusement attention aux autres suggestions dans le cadre de notre stratégie à long terme. Nous mettrons d'autres recommandations en œuvre à mesure que nous poursuivons une approche en matière de service à la clientèle à l'échelle de notre organisation.



NOUS VOUS AVONS BIEN COMPRIS!

Faire en sorte qu'il soit plus facile de trouver des renseignements et des services sur le Web



Améliorer les services téléphoniques des clients



Offrir plus de services et d'outils en ligne



Recommandations principales du milieu des affaires

Communiquer l'information dans un langage simple que nous pouvons comprendre



Mieux expliquer le processus de vérification



Aider les entreprises à bien faire les choses dès le début



POINTS SAILLANTS DU PLAN D'ACTION POUR LA RÉDUCTION DE LA PAPERASSE 2015-2017

1. De meilleurs services téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> > Créer des outils et simplifier les procédures pour les agents des services téléphoniques. > Collaborer étroitement avec les principaux intervenants pour examiner le bien-fondé de mener un projet pilote sur des services téléphoniques spéciaux pour les préparateurs de déclarations de revenus inscrits. > Être prêts à utiliser la nouvelle plateforme téléphonique du gouvernement du Canada.
2. Accès à des renseignements fiscaux clairs et compréhensibles	<ul style="list-style-type: none"> > Aider les propriétaires de petites entreprises à bien faire les choses dès le début en faisant de l'Initiative relative aux agents de liaison un programme permanent. > Mobiliser les associations d'intervenants comme l'Association canadienne de la paie et CPA Canada afin de répertorier les guides et les formulaires qui doivent être simplifiés et clarifiés. > Créer une page Web s'adressant aux petites et moyennes entreprises pour répondre à leurs besoins. > Offrir une plus grande visibilité au moyen de partenariats entre les secteurs public et privé.
3. Exigences en matière de production et fréquence de production	<ul style="list-style-type: none"> > Réduire la fréquence des versements pour les plus petits nouveaux employeurs. > Élargir le service Soumettre des documents de Mon dossier d'entreprise pour permettre aux entreprises de faire des recherches sur des paiements qu'elles nous ont faits et d'envoyer des chèques encaissés comme preuve de paiement. > Étudier la possibilité d'envoyer des messages au moyen de Mon dossier d'entreprise et des rappels par courriel concernant les obligations de production et de paiement.
4. Services en ligne	<ul style="list-style-type: none"> > Élargir le portail Mon dossier d'entreprise pour faire ceci : <ul style="list-style-type: none"> – inclure les relevés des gains et des pertes en capital; – accepter des documents à l'appui avec l'avis d'opposition; – permettre l'envoi en ligne de documents à l'appui pour d'autres programmes visant les entreprises. > Étudier les possibilités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – offrir des options plus pratiques pour les communications entre nous et les entreprises; – créer des applications mobiles ou améliorer celles déjà en place.
5. Échange de renseignements au sein du gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> > Collaborer avec tous les ordres de gouvernement pour faire ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> – encourager les gouvernements à utiliser le numéro d'entreprise comme identificateur commun des entreprises; – étudier les options d'améliorer l'échange de renseignements électroniques au niveau du gouvernement fédéral.
6. Expérience de vérification	<ul style="list-style-type: none"> > Créer un onglet Ma vérification dans Mon dossier d'entreprise pour permettre les communications électroniques. > Concevoir des produits de formation (vidéos, ateliers, aide mémoire) et des outils de soutien pour les vérificateurs. > Élaborer de nouvelles campagnes d'information pour encourager l'observation volontaire. > Continuer à axer les efforts de vérification sur les entreprises les plus à risque de ne pas observer les lois.

1 DE MEILLEURS SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Améliorer nos services téléphoniques pour que les entreprises puissent traiter avec nous et recevoir des renseignements de nous.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU LORS DES CONSULTATIONS DE 2012

Nous devrions mettre l'accent sur ce qui suit :

- > la communication efficace pour répondre aux exigences des entreprises.

CE QUE NOUS AVONS FAIT - POINTS SAILLANTS

- > Simplifier le système de réponse vocale interactif actuel pour que les appelants puissent plus facilement parler à un agent.
- > Promouvoir l'utilisation de liens intelligents qui permettent aux utilisateurs de notre site Web de communiquer avec un de nos agents à partir du site, afin que l'agent aide les utilisateurs à naviguer dans le site ou qu'il leur donne plus de renseignements.
- > Exiger que nos agents des services téléphoniques indiquent leur ID d'agent pour accroître notre responsabilité et permettre aux propriétaires d'entreprises de nous donner plus facilement une rétroaction sur nos services.
- > Permettre à nos agents des services téléphoniques de transférer un crédit dans le compte d'une entreprise.



CE QUE NOUS AVONS ENTENDU CONSULTATIONS DE 2014

« Formez les agents pour qu'ils sachent où et quand transférer un appel à quelqu'un qui connaît la réponse au lieu d'essayer de répondre par eux mêmes. »

— Participant aux consultations, novembre 2014

En général, les participants ont indiqué que les services téléphoniques s'étaient beaucoup améliorés et que certaines petites et moyennes entreprises veulent encore parler à un agent. Certains se disent préoccupés par le temps requis pour obtenir une ligne, par l'exactitude des renseignements fournis et par l'accès à des experts pouvant aider à répondre aux demandes de renseignements plus complexes.

Les participants nous recommandent de mettre l'accent sur ce qui suit :

- > améliorer l'**accessibilité** aux services téléphoniques, y compris :
 - capacité de laisser un message;
 - fonction de rappel;
 - clavardage en ligne;
 - ligne téléphonique réservée aux commis comptables et les comptables pour obtenir des réponses à leurs questions demandes de renseignements complexes;
- > mieux **outiller les employés** afin qu'ils puissent faire ceci :
 - devenir plus attentifs aux réalités des petites et moyennes entreprises;
 - veiller à l'uniformité des réponses;
- > élargir le service afin de permettre aux agents téléphoniques d'envoyer des **hyperliens** par courriel aux entreprises qui appellent;
- > saisir les détails sur des **registres d'appels**.

CE QUE NOUS FERONS

Nous ferons ce qui suit :

- > rationaliser les procédures et **créer des nouveaux outils** destinés aux agents des services téléphoniques dans le but de mieux servir les entreprises en faisant ceci :
 - réduire le nombre de fois où les appelants doivent répéter l'information;
 - transférer les appelants au bon expert;
- > mener un projet pilote sur les **services téléphoniques pour les préparateurs de déclarations de revenus inscrits** afin de répondre à leurs questions fiscales complexes;
- > continuer de **saisir les détails des appels** traitant des demandes de renseignements propres à un compte;
- > être prêts à utiliser la nouvelle **plateforme téléphonique** du gouvernement du Canada.

LE SAVIEZ-VOUS?

Nos agents des services téléphoniques peuvent envoyer des **hyperliens** par courriel pour vous aider à trouver les renseignements dont vous avez besoin sur notre site Web.

2 RENSEIGNEMENTS FISCAUX ACCESSIBLES, CLAIRS ET COMPRÉHENSIBLES

Améliorer les renseignements que nous fournissons aux propriétaires de petites et moyennes entreprises et dont ils ont besoin pour respecter leurs exigences et obligations fiscales.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU LORS DES CONSULTATIONS DE 2012

Nous devrions mettre l'accent sur ce qui suit :

- > renseignements clairs et accessibles rapidement.

CE QUE NOUS AVONS FAIT - POINTS SAILLANTS

- > Créer une page Web de type « guichet unique » afin que les entreprises puissent trouver facilement des renseignements et des services selon leur situation fiscale.
- > Concevoir des outils Web (Twitter, vidéos et webinaires).
- > Simplifier les formulaires RC366, *Demande de dépôt direct pour les entreprises*, et RC59, *Formulaire de consentement de l'entreprise*.
- > Offrir aux employés une formation sur la rédaction en langage clair et simple.
- > Lancer notre initiative relative aux agents de liaison pour aider les entreprises à comprendre plus facilement leurs affaires fiscales et à « bien faire les choses dès le début ».
- > Élaborer la Politique sur la fourniture de renseignements, qui explique nos engagements ainsi que les pratiques et les outils que nous utilisons pour fournir aux Canadiens les renseignements dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs obligations.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU CONSULTATIONS DE 2014

« Pouvez-vous utiliser des termes simples en français pour certaines choses? Nous ne sommes pas des comptables ou des fiscalistes. Vous devez simplifier le niveau de langue et son utilisation. »

— Participant aux consultations, octobre 2014

En général, nos renseignements sont plus accessibles, et on a remarqué nos efforts au cours des quatre dernières années. Les participants ont indiqué que le nombre toujours croissant de renseignements que nous offrons en ligne constitue un changement positif. Les entreprises veulent pouvoir accéder à tous les renseignements et formulaires en ligne.

Les participants nous recommandent de mettre l'accent sur ce qui suit :

- > utiliser un **langage** simple et réduire la **complexité** des formulaires et les guides pour en assurer leur compréhension;
- > concevoir des formulaires pouvant davantage être **remplis en ligne et sauvegardés**;
- > veiller à ce que l'ensemble des produits d'information, de la correspondance externe et du contenu Web soit rédigé dans un **langage clair et simple**;
- > améliorer les **fonctions de recherche dans le site Web** et **faciliter la navigation**;
- > offrir de l'aide aux petites entreprises dans le cadre d'une **initiative « bon départ »**, y compris :
 - des programmes de sensibilisation;
 - des webinaires;
 - une liste de contrôle pour les entreprises.



CE QUE NOUS FERONS

Nous ferons ce qui suit :

- > faire de l'**Initiative relative aux agents de liaison** un programme permanent pour aider les propriétaires de petites entreprises à bien faire les choses dès le début;
 - > mobiliser les intervenants (comme l'Association canadienne de la paie et CPA Canada) pour répertorier les **guides et formulaires** les plus courants qui doivent être clarifiés et plus faciles à comprendre;
 - > créer **une page Web dédiée aux petites et moyennes entreprises** afin de répondre à leurs besoins;
 - > offrir de nouveaux **outils d'apprentissage en ligne sur la rédaction dans un langage clair et simple** pour aider nos employés à écrire des publications, du contenu Web et de la correspondance;
 - > offrir des **webinaires** aux petites et moyennes entreprises et en faire la promotion active;
 - > ajouter des liens utiles à la **liste de contrôle des petites entreprises**;
 - > veiller à ce que l'ensemble de notre correspondance soit **moins complexe et plus facile à comprendre**;
- > accroître la visibilité au moyen de **partenariats entre les secteurs public et privé** qui appuient les petites et moyennes entreprises;
 - > déménager le contenu de notre site au nouveau site **Canada.ca** au cours des prochaines années, y compris ce qui suit :
 - remanier le contenu Web en utilisant un langage clair et simple et en suivant les principes de la rédaction pour le Web;
 - faciliter comment trouver les renseignements sur le Web;
 - souligner les nouveaux renseignements destinés aux petites et moyennes entreprises sur notre site Web;
 - mettre à l'essai l'expérience utilisateur des entreprises pour améliorer la manière dont celles-ci utilisent notre contenu Web et font leurs recherches;
 - > étudier les options pour offrir les formulaires sur **tous les appareils électroniques**;
 - > étudier la possibilité d'envoyer davantage d'**avis électroniques** avec des renseignements destinés aux entreprises au moyen de Mon dossier d'entreprise;

LE SAVIEZ-VOUS?

1. Les entreprises peuvent **se fier aux renseignements écrits** que l'ARC leur transmet par lettre.
2. La plupart nos formulaires peuvent être remplis en ligne et sauvegardés :

Vous pouvez aller à www.arc.gc.ca/formulaires pour consulter tous les formulaires et publications et vous inscrire au **fil RSS** pour découvrir les nouveautés.

3 EXIGENCES EN MATIÈRE DE DÉCLARATION ET FRÉQUENCE DE PRODUCTION

Apporter des améliorations visant à réduire au minimum le fardeau de production, y compris la production des déclarations de revenus et de renseignements, des choix et des formulaires, et des activités d'inscription et de mise à jour de compte.

« L'honorable Kerry-Lynne Findlay, ministre du Revenu national, est la gagnante du prix Coupe-paperasse d'or 2015 pour un changement fort simple qu'elle a apporté à la politique fiscale et qui permet aux PME de réduire la fréquence de leurs versements de taxes sur la masse salariale. Grâce à ce changement, 50 000 propriétaires de PME auront moins de paperasse à remplir et donc plus de temps libre pour s'occuper de leur travail qui est, avant tout, de servir leurs clients et de faire croître leur entreprise. »

— Évaluation des réformes réglementaires de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, janvier 2015



CE QUE NOUS AVONS ENTENDU LORS DES CONSULTATIONS DE 2012

Nous devrions mettre l'accent sur ce qui suit :

- > les exigences en matière de fréquence de production;
- > les exigences en matière d'établissement de rapports.

CE QUE NOUS AVONS FAIT - POINTS SAILLANTS

- > Réduire les exigences en matière de versement des retenues sur la paie pour les entreprises, ce qui a mis fin à plus de 800 000 versements de retenues sur la paie pour les petites et moyennes entreprises.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU CONSULTATIONS DE 2014

Les petites et moyennes entreprises se sont dites satisfaites, en général, des calendriers de production et de versement, mais elles ont tout de même souligné certains points à améliorer.

Les participants nous recommandent de mettre l'accent sur ce qui suit :

- > offrir une plus grande souplesse dans **les dates limites de production et les calendriers de paiement;**
- > permettre plus de souplesse dans le **versement des paiements** pour les entreprises;
- > **traiter les paiements et mettre à jour les comptes** rapidement;
- > être **plus souple** lorsqu'une entreprise ayant de bons antécédents en matière d'observation oublie une échéance de production ou de versement;
- > accroître notre capacité à recevoir **des documents et des reçus électroniques.**

CE QUE NOUS FERONS

Nous ferons ce qui suit :

- > réduire la **fréquence des versements** pour les plus petits nouveaux employeurs;
- > élargir le service **Soumettre des documents de Mon dossier d'entreprise** pour permettre aux entreprises de faire des recherches sur des paiements qu'elles nous ont faits et d'envoyer des chèques encaissés comme preuve de paiement;
- > examiner les **exigences relatives aux pièces de versement** pour faire un paiement dans une institution financière;
- > étudier les possibilités d'**envoyer des messages** au moyen de Mon dossier d'entreprise et des **rappels par courriel** concernant les obligations de production et de paiement;

LE SAVIEZ-VOUS?

1. Les entreprises peuvent désormais utiliser **Mon dossier d'entreprise pour gérer leurs renseignements bancaires** en ligne et s'inscrire au débit préautorisé.
2. Lorsque vous transmettez votre déclaration et faites un paiement en ligne, un accusé de réception est produit en temps réel; par conséquent, un **numéro de confirmation** vous est fourni presque instantanément.
3. Le Canada se classe très haut parmi les leaders mondiaux en ce qui trait à la facilité de payer des impôts. Ceci est basé sur une étude récente des pays de l'OCDE menée par le Groupe de la Banque mondiale. Ce classement favorable peut être attribué en partie aux efforts de l'ARC pour rendre les paiements de paie et de dépôt plus flexibles, ainsi que le rôle central de l'ARC dans l'administration des impôts et contributions de d'autres entités gouvernementales.

4 SERVICES EN LIGNE

Améliorer nos services en ligne pour mieux servir les petites et moyennes entreprises.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU LORS DES CONSULTATIONS DE 2012

Nous devrions mettre l'accent sur ce qui suit :

- > services en ligne :
 - accroître les options de production électronique et de modification de renseignements;
 - assurer une capacité de recevoir des demandes de renseignements des contribuables écrites par voie électronique;
 - simplifier le processus d'inscription en ligne;
 - améliorer l'accessibilité et la clarté des renseignements;
 - améliorer le processus de confirmation de l'identité

CE QUE NOUS AVONS FAIT - POINTS SAILLANTS

- > Améliorer nos services de production en ligne pour permettre aux entreprises de produire en ligne des déclarations de revenus des sociétés T2 modifiées.
- > Améliorer Mon dossier d'entreprise pour permettre aux entreprises de faire ceci :
 - mettre à jour leurs renseignements bancaires et sur le dépôt direct;
 - payer leurs impôts et leurs taxes en ligne;
 - obtenir un historique détaillé de leurs paiements;
 - recevoir des réponses par voie électronique à leurs demandes de renseignements sur des affaires fiscales.
- > Lancer une application mobile visant à aviser les entreprises de leurs obligations en matière de paiement et de production de déclarations.
- > Permettre aux représentants d'entreprises d'envoyer une autorisation pour une entreprise au moyen du formulaire en ligne RC59, *Formulaire de consentement de l'entreprise*.
- > Accroître notre capacité à recevoir des documents à l'appui et des reçus électroniques par l'intermédiaire de Mon dossier ou de Représenter un client.
- > Créer « Vous avez un message... de l'Agence du revenu du Canada » pour permettre aux entreprises de recevoir du courrier en ligne de notre part.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU CONSULTATIONS DE 2014

« Les systèmes en ligne de l'ARC sont complexes; rendez-les plus conviviaux. »

— Participant aux consultations, novembre 2014

En général, les efforts que nous avons récemment déployés pour améliorer la qualité et la disponibilité de nos services en ligne ont été bien accueillis par les petites et moyennes entreprises, qui ont hâte de voir la gamme d'options électroniques continuer de s'élargir. Les entreprises ont toutefois indiqué que nos services en ligne pourraient être plus conviviaux, en insistant sur l'offre d'une fonction de recherche plus intuitive.

Les participants nous recommandent de mettre l'accent sur ce qui suit :

- > améliorer et élargir la gamme de **services électroniques** et d'**outils en ligne**, y compris de suivre la tendance vers une expérience de « guichet unique » pour l'utilisateur;
- > faciliter le processus d'**authentification en ligne**;
- > faire mieux **connaître** nos outils en ligne et nos services électroniques;
- > permettre la **communication par courriel** pour les demandes de renseignements des entreprises;
- > offrir plus d'**applications mobiles** pour aider les petites et moyennes entreprises à gérer leurs affaires partout et en tout temps.



CE QUE NOUS FERONS

Nous ferons ce qui suit :

- > élargir le portail **Mon dossier d'entreprise** pour faire ceci :
 - inclure les relevés des gains et des pertes en capital;
 - déterminer automatiquement certaines données fiscales de déclarations T2 à remplir à l'avance dans certains de nos formulaires;
 - > élargir **le service Soumettre des documents de Mon dossier d'entreprise** pour faire ceci :
 - permettre l'envoi de documents à l'appui par voie électronique avec l'avis d'opposition;
 - permettre l'envoi en ligne des documents à l'appui pour plusieurs autres programmes visant les entreprises;
 - accepter que des documents à l'appui soient joints aux demandes d'allègement pour les contribuables transmises par voie électronique;
 - > faire plus de **promotion à l'interne et à l'externe** et s'associer à d'autres organismes gouvernementaux pour promouvoir nos services électroniques;
 - > simplifier et rationaliser l'expérience utilisateur d'**IMPÔTNET TPS/TVH** en adoptant **un code d'accès permanent** pour les inscrits qui utilisent IMPÔTNET TPS/TVH;
 - > laisser les utilisateurs d'IMPÔTNET TPS/TVH établir une **entente de débit préautorisé unique** à l'extérieur du portail s'ils ont un solde dû;
 - > améliorer les campagnes de marketing qui ciblent les entreprises payant par chèque en vue d'encourager le **paiement par voie électronique**, y compris une nouvelle vidéo sur le **paiement par voie électronique** sur notre chaîne YouTube;
- > étudier les possibilités de faire ceci :
 - offrir des options plus pratiques pour que les entreprises **puissent communiquer de façon sécurisée** avec nous;
 - permettre aux entreprises de **produire des documents à l'appui** au moyen d'un logiciel de préparation de déclarations de revenus lorsqu'elles produisent leurs déclarations de revenus;
 - élaborer une **solution** au moyen de Mon dossier d'entreprise pour la **production de déclarations T2** simples, comme celles d'organismes à but non lucratif et de sociétés inactives, ou de déclarations nulles;
 - développer l'**application mobile** existante pour les entreprises et en créer d'autres;
 - > mobiliser les développeurs de logiciels pour promouvoir l'utilisation de **nos services électroniques**.

LE SAVIEZ-VOUS?

Vous pouvez maintenant faire **50 différents types de transactions en ligne** avec nous, notamment voir le solde des déclarations de revenus des sociétés et soumettre des documents concernant une décision sur le Régime de pensions du Canada ou l'assurance-emploi ou, encore, une déclaration ou un remboursement de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH).

5 ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS AU SEIN DU GOUVERNEMENT

Trouver des possibilités d'échanger des renseignements avec d'autres organismes fédéraux, de même qu'avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, pour alléger le fardeau administratif des petites et moyennes entreprises.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU LORS DES CONSULTATIONS DE 2012

Nous devrions mettre l'accent sur ce qui suit :

- > la coordination et la collaboration à travers le gouvernement.

CE QUE NOUS AVONS FAIT - POINTS SAILLANTS

- > Continuer de bâtir des partenariats avec divers ordres de gouvernement pour des initiatives comme notre système du numéro d'entreprise pour permettre aux entreprises de répondre plus facilement aux exigences gouvernementales.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU CONSULTATIONS DE 2014

« Il serait utile d'examiner comment un plus grand échange de renseignements entre les ministères pourrait réduire davantage le fardeau administratif quant aux exigences en matière de rapport. Toutefois, cela exigerait plusieurs autres consultations avant que les entreprises ne soient à l'aise d'accepter un tel échange de renseignements. »

— Fédération canadienne de l'agriculture, décembre 2014



Lorsque invités à se prononcer sur la question, les participants se sont dits généralement d'accord avec l'idée que nous échangions leurs renseignements avec d'autres organismes gouvernementaux. Les entreprises ont toutefois souligné qu'il était important qu'elles offrent un consentement approprié et comprennent clairement quels renseignements seront échangés et avec qui ils le sont.

Les participants nous recommandent de mettre l'accent sur ce qui suit :

- > continuer d'**élargir l'utilisation du numéro d'entreprise**;
- > échanger les **coordonnées** et les **renseignements généraux** des entreprises avec d'autres organismes gouvernementaux;
- > utiliser **un de nos outils** ou un **portail** commun du gouvernement du Canada pour échanger des renseignements avec d'autres organismes gouvernementaux et retracer des renseignements.

CE QUE NOUS FERONS

Nous ferons ce qui suit :

- > collaborer avec CPA Canada, FCEI, autres associations des petites entreprises, et les gouvernements fédéral et provinciaux et les administrations municipales pour encourager les gouvernements à **utiliser le numéro d'entreprise** comme identificateur commun des entreprises;
- > étudier les options d'améliorer l'**échange de renseignements électroniques au niveau du gouvernement fédéral**;
- > étudier les occasions avec les provinces et les territoires de **réduire le fardeau administratif et celui lié à la production de déclarations**.

LE SAVIEZ-VOUS?

L'Inscription en direct des entreprises est une application libre-service qui est un guichet unique vous permettant d'obtenir un numéro d'entreprise et d'ouvrir quatre comptes de programme :

- > Impôt sur le revenu des sociétés
- > TPS/TVH
- > Retenues sur la paie
- > Importations exportations

Vous pouvez également vous inscrire aux comptes de programme de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse et de la Colombie-Britannique

6 EXPÉRIENCE DE VÉRIFICATION

Obtenir les commentaires des entreprises qui ont récemment fait l'objet d'une vérification et de leurs représentants.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU LORS DES CONSULTATIONS DE 2012

Nous devrions mettre l'accent sur ce qui suit :

- > les connaissances, la formation et le professionnalisme des vérificateurs.

CE QUE NOUS AVONS FAIT - POINTS SAILLANTS

- > Créer des produits de formation pour sensibiliser les vérificateurs aux besoins et aux réalités des petites et moyennes entreprises.
- > Lancer la page d'accueil Vérification simplifiée afin que les entreprises trouvent plus facilement des renseignements pertinents sur les vérifications.
- > Lancer trois vidéos pour expliquer notre processus de vérification aux entreprises :
 - « Pourquoi effectuer des vérifications et qu'est-ce qu'une vérification de l'impôt sur le revenu? »;
 - « Quelles sont vos responsabilités et que se passe-t-il durant une vérification? »;
 - « Quels sont vos droits? ».
- > Mettre en œuvre un processus d'examen d'assurance de la qualité pour nous assurer que les étapes de vérification sont entièrement documentées et respectent les lois, de même que nos politiques et procédures.

CE QUE NOUS AVONS ENTENDU CONSULTATIONS DE 2014

« Demandez aux vérificateurs de bien se renseigner sur les pratiques courantes d'une industrie donnée avant d'entreprendre la vérification d'une entreprise. »

— Participant aux consultations, décembre 2014

En général, les petites et moyennes entreprises et leurs représentants ont constaté que, tout au long du processus de vérification, nos vérificateurs qui avaient plus d'expérience étaient plus en mesure de faire preuve de souplesse, communiquaient bien et connaissaient l'industrie.

Les participants nous recommandent de mettre l'accent sur ce qui suit :

- > rendre la **communication électronique** possible entre les vérificateurs, les entreprises et leurs représentants;
- > créer **davantage de programmes** qui visent à aider et à sensibiliser les petites et moyennes entreprises pour qu'elles respectent davantage leurs obligations;
- > utiliser un **langage clair et simple** et communiquer régulièrement tout au long du processus de vérification;
- > continuer de promouvoir l'utilisation du **jugement professionnel** et d'une **approche ouverte** au moment de faire affaire avec les entreprises;
- > offrir aux vérificateurs des **outils** qui leur permettent d'en connaître davantage sur les pratiques de l'industrie;
- > **soutenir et superviser davantage** les nouveaux vérificateurs lorsqu'ils acquièrent leur expérience;
- > **cibler** les vérifications auprès des entités menant leurs activités dans **l'économie clandestine** plutôt qu'auprès des entreprises qui respectent leurs obligations;
- > offrir une **formation** pour aider les vérificateurs à devenir plus sensibles aux besoins et aux réalités des petites et moyennes entreprises;
- > **demander seulement les renseignements utiles** au processus de vérification et bien **expliquer la raison pour laquelle on en a besoin**;
- > mettre en œuvre des **contrôles** pour s'assurer que les vérificateurs ont facilement accès aux renseignements que nous avons déjà.



« Soyez honnête et dites ce que l'ARC recherche et pourquoi. Les dates limites de réponse devraient être raisonnables. »

— Participant aux consultations, décembre 2014

CE QUE NOUS FERONS

Nous ferons ce qui suit :

- > ajouter un onglet **Ma Vérification** dans Mon dossier d'entreprise pour permettre les **communications par voie électronique** entre nos vérificateurs et les entreprises et leurs représentants;
 - > élaborer des **produits de formation** et des **outils d'appui destinés aux vérificateurs**, comme les suivants :
 - produit d'apprentissage sur l'explication de la valeur nette des résultats de la vérification au contribuable,
 - atelier sur la gestion du risque au moyen de la vérification;
 - > offrir la formation sur **l'engagement envers les petites entreprises**, qui comprend des renseignements sur la réalité des entreprises et l'effet qu'aura une vérification sur une petite entreprise;
 - > nous assurer que les vérificateurs ont les outils dont ils ont besoin pour mieux connaître les **pratiques propres à l'industrie visée**;
- > fournir **davantage de soutien et de supervision** aux nouveaux vérificateurs en effectuant ce qui suit :
 - continuer de jumeler des vérificateurs chevronnés à de nouveaux vérificateurs;
 - examiner les plans de formation en cours d'emploi et les plans d'apprentissage à l'intention de nouveaux vérificateurs;
 - > lancer un **outil de gestion des cas de vérification** pour permettre aux vérificateurs de l'impôt sur le revenu de stocker toutes les données de vérification par voie électronique;
 - > mettre en œuvre une **procédure nationale pour les vérificateurs** afin qu'ils sachent qu'une vérification est en cours et puissent consulter nos autres systèmes pour y retrouver des personnes-ressources antérieures;
 - > élaborer de nouvelles **campagnes d'information** pour encourager l'observation volontaire;
 - > mettre en œuvre la **stratégie sur l'économie clandestine** pour axer les vérifications sur les secteurs industriels et les entreprises à risque élevé.

LE SAVIEZ-VOUS?

Par l'intermédiaire de **l'Initiative relative aux agents de liaison**, notre agents de liaison rencontre des propriétaires d'entreprises dans des secteurs industriels sélectionnés pour les aider à comprendre les exigences fiscales, répondre à leurs questions et leur donner des trucs pour éviter les erreurs courantes propres à leur type d'entreprise.

MOT DE LA FIN

« Notre organisation, Comptables professionnels agréés du Canada, a participé activement aux consultations de l'ARC et félicite celle-ci d'avoir pris des mesures visant à alléger le fardeau en matière d'observation imposé aux entreprises et les coûts liés à la paperasse. Nous encourageons l'ARC à miser sur ses réalisations et à maintenir l'élan afin d'aider les particuliers et les entreprises du Canada. »

— Gabe Hayos, vice-président, Fiscalité,
Comptables professionnels agréés du Canada, avril 2015

Les petites et moyennes entreprises sont le pilier de l'économie canadienne. Lorsqu'on aide les entreprises, on aide aussi les familles, les collectivités et l'économie. Les entreprises canadiennes méritent des services de grande qualité, et voilà pourquoi nous sommes déterminés à continuer d'améliorer nos services.

Trouver des moyens de réduire le temps et les ressources que doivent consacrer les entreprises aux activités et aux tâches requises pour observer les lois et les règlements fiscaux du Canada fait maintenant partie de nos activités normales.

Au cours des consultations de 2012, nous avons appris que les petites et moyennes entreprises partagent notre enthousiasme à réduire la paperasse. Plus récemment, lors des consultations de 2014, nous avons eu l'occasion de rencontrer bon nombre de propriétaires de petites et moyennes entreprises, de comptables, de commis comptables et d'associations d'intervenants, et de discuter directement avec eux

Nous avons écouté vos commentaires. Nous avons appris.

Nous avons appris que vous avez remarqué les efforts que nous avons faits et que vous les appréciez. Toutefois, nous avons encore beaucoup à faire, y compris travailler davantage pour nous assurer que les entreprises sont au courant des changements que nous apportons à nos opérations. Nous avons appris que l'ensemble des secteurs industriels et des entreprises au Canada

sont écrasés par la paperasse et que les petites et moyennes entreprises veulent être consultées. Nous avons appris que nous devons continuer d'écouter les commentaires des petites et moyennes entreprises et d'apporter les changements que celles-ci veulent le plus et dont elles ont besoin

La mobilisation continue, l'encouragement et le soutien du milieu des affaires par l'établissement de partenariats avec les intervenants comme CPA Canada, FCEI, Chambres de commerce et autres associations des petites entreprises pour sensibiliser les propriétaires d'entreprises aux changements apportés à nos services, y compris le développement continu de nos services en ligne, voilà notre engagement. De cette façon, nous ferons connaître et comprendre davantage nos efforts de réduction de la paperasse.

Les entreprises veulent de la souplesse et de la fiabilité. La façon dont les entreprises grandissent et mènent leurs activités évolue, et nous sommes ici pour leur offrir des services qui correspondent à leur pratique d'affaires. Au cours des prochains mois, nous lancerons un outil de consultation en ligne afin de poursuivre la discussion. Nous vous encourageons à prendre le temps de répondre aux questions en ligne et de donner vos commentaires et vos idées. Nous voulons connaître votre opinion.

Nous sommes convaincus que les changements que nous apporterons dans les prochaines années aideront les entreprises à s'acquitter de leurs obligations fiscales.

« Le gouvernement mérite des félicitations pour ses efforts continus sur la réduction de la paperasse pour la petite entreprise du Canada. Le fardeau administratif pour toutes les entreprises est lourd, mais il l'est proportionnellement beaucoup plus pour les petites entreprises, qui ne disposent pas des ressources des plus grandes entreprises. Les entreprises canadiennes devraient être libérées le plus possible de ce fardeau pour leur permettre de concentrer leur énergie sur ce qu'elles savent faire le mieux – servir leurs clients. »

— Michael Hatch, économiste en chef,
Corporation des associations de détaillants d'automobiles, avril 2015