

MIEUX VOUS | SERVIR

Rapport sur les consultations de
l'Agence du revenu du Canada
auprès des résidents du Nord



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

MESSAGE DE LA MINISTRE

Je suis heureuse de présenter le Rapport de l'Agence du revenu du Canada sur les consultations auprès des résidents du Nord.

En tant que ministre du Revenu national, j'ai pris l'engagement d'améliorer le modèle de services de l'ARC et de faire de l'ARC une administration fiscale qui offre des services gouvernementaux de classe mondiale aux entreprises et aux Canadiens. Lorsque l'ARC a rencontré les entreprises à Whitehorse, à Yellowknife et à Iqaluit pour entendre des commentaires à propos des services de l'ARC, nous avons aussi entendu des défis auxquels font face les particuliers vivant dans le Nord pour respecter leurs obligations fiscales. En réponse à cela, l'ARC bonifie les services offerts aux régions nordiques et s'engage à améliorer sa culture de service.

J'aimerais remercier les chambres de commerce et les organisations comptables locales de Whitehorse, de Yellowknife et d'Iqaluit pour avoir organisé ces rencontres et avoir joué un rôle clé en réunissant les particuliers et les entreprises qui ont participé à nos événements.

En tant que députée représentant l'une des régions les plus petites et éloignées au Canada, je suis heureuse d'ajouter ce rapport à mes efforts pour humaniser les services offerts par l'ARC et m'assurer que le système fiscal est plus équitable, utile et facile d'utilisation pour tous les Canadiens.

L'honorable Diane Lebouthillier
Ministre du Revenu national



APERÇU DES CONSULTATIONS AUPRÈS DES RÉSIDENTS DU NORD

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a pris connaissance des commentaires de la part des contribuables qui vivent dans le Nord. Nous tiendrons compte de ces commentaires pour rendre nos programmes et services plus équitables, plus utiles et plus conviviaux.

Ce que vous nous avez dit

- « Des consultations auprès des résidents du Nord ont fourni de très bonnes discussions au sujet des défis et des enjeux auxquelles font face des Nunavummiuts ce qui concerne l'ARC. »
- « L'ARC doit fournir une aide accrue aux résidents des Territoires du Nord-Ouest pour qu'ils puissent rattraper le retard pris dans leurs déclarations de revenus et recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. »
- « Les employés de l'ARC doivent recevoir la formation 101 sur le Nunavut. »
- « Pour desservir le centre nord et le centre le plus proche, il pourrait y avoir 20 000 vols en un mois. Les compagnies aériennes demandent: 'qu'est-ce que vous entendez par la moyenne des coûts des billets d'avion aller-retour le plus économique? Nous pourrions avoir beaucoup de ventes en cours dans ce mois'. »

Ce que vous voulez que nous fassions

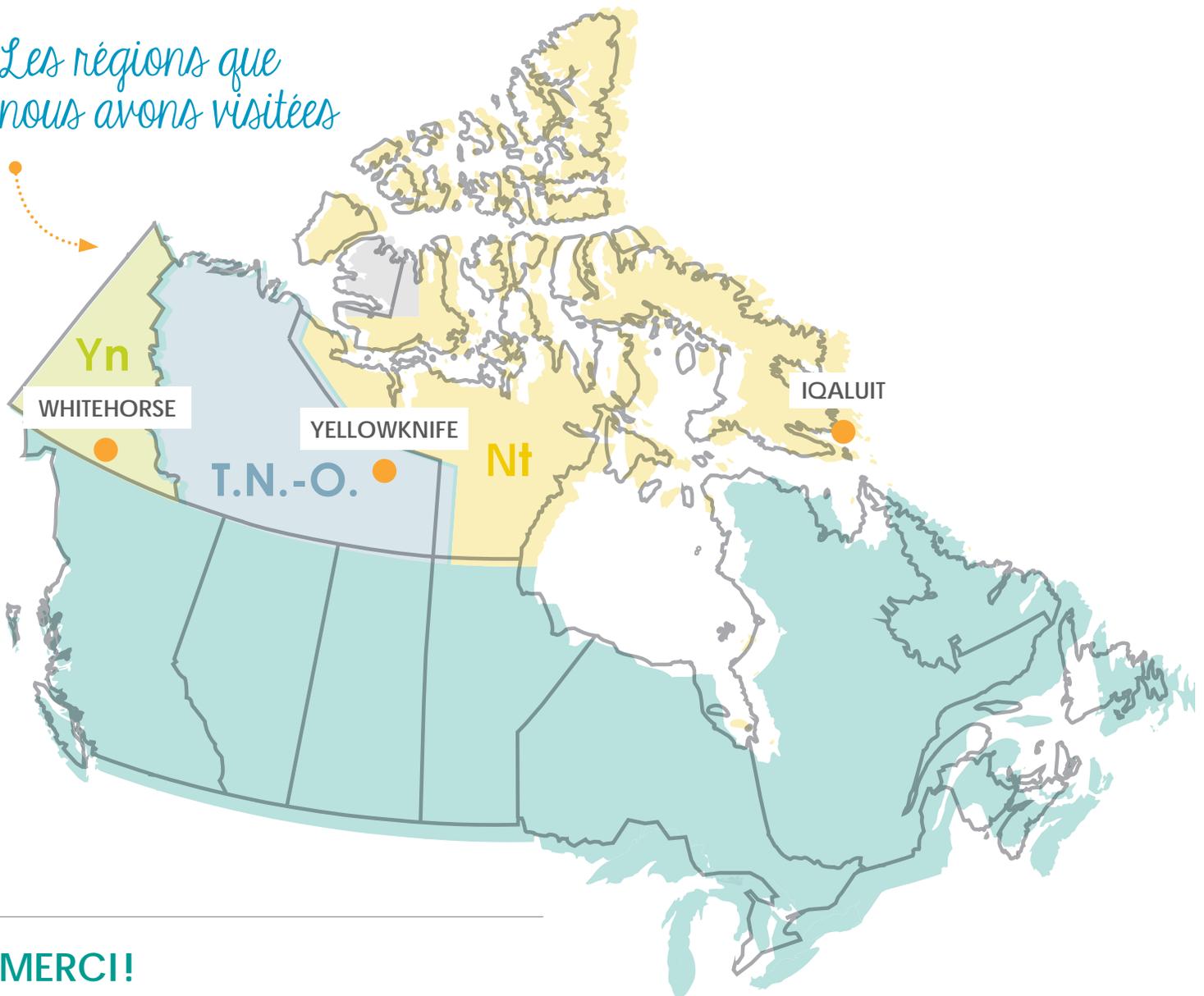
-  Élargir les activités de sensibilisation et de partenariat de l'ARC dans les collectivités du Nord
-  Améliorer les services offerts aux Canadiens qui vivent dans le Nord
-  Aider les contribuables à mieux comprendre la façon de demander les déductions pour les habitants de régions éloignées

LE PLAN D'ACTION DE L'ARC SUR LES CONSULTATIONS DANS LE NORD DE 2017-2019 INDIQUE DES FAÇONS D'AMÉLIORER LES SERVICES QUI VOUS SONT OFFERTS.

L'ARC prendra les 10 Principales mesures suivantes :

- 1 Collaborer avec Service Canada afin de mener des activités de sensibilisation visant à informer les résidents du Nord des prestations d'impôt dont ils pourraient se prévaloir, y compris les déductions pour les habitants de régions éloignées, lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus.
- 2 Promouvoir le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et établir des partenariats avec des organisations dans le Nord qui sont en mesure de fournir des bénévoles.
- 3 Effectuer un projet pilote afin d'attirer et de recruter à l'ARC des étudiants de niveau postsecondaire qui peuvent parler l'Inuktitut.
- 4 Élaborer un protocole provisoire pour les habitants de régions éloignées qui éprouvent des problèmes de fiabilité liés au service téléphonique.
- 5 Explorer les options d'acheminement pour transférer les appels provenant du Nord vers des agents qui connaissent les questions relatives aux résidents du Nord.
- 6 Examiner la question de la lenteur dans la livraison du courrier dans les régions du Nord et son incidence en matière d'observation des contribuables.
- 7 Envisager de nouvelles options de paiement pour les contribuables dans le Nord qui vont au-delà des services bancaires par téléphone et des services d'envoi de chèques actuellement disponibles.
- 8 Améliorer les renseignements présentés dans des publications et les pages Web de l'ARC pour aider les résidents du Nord à mieux comprendre les déductions pour les habitants de régions éloignées, et la façon de les demander.
- 9 Créer une liste de contrôle pour demander les déductions pour les habitants de régions éloignées, qui comprend un rappel aux contribuables afin de recueillir leurs reçus de dépenses de voyage tout au long de l'année.
- 10 Examiner des options afin d'aider les contribuables à identifier des billets d'avion aller-retour les plus économiques.

Les régions que nous avons visitées



MERCI!

Merci à tous ceux qui nous ont fait part de leurs commentaires. Un remerciement tout particulier au maire d'Iqaluit, aux participants des gouvernements provinciaux et territoriaux, à la Chambre de commerce de Whitehorse, à la Chambre de commerce de Yellowknife, à l'Association des comptables généraux accrédités des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, à la Chambre de commerce régionale de Baffin (Baffin Regional Chamber of Commerce), à la Northwest Company, à Lester Landau, à l'Association des Comptables agréés.

Pour en savoir plus

canada.ca/arc-consultations-nord

CONSULTATIONS TENUES DANS LE NORD DU CANADA

Le gouvernement du Canada s'est engagé à offrir des services qui sont plus axés sur le service à la clientèle à l'ARC. Cela signifie que l'ARC doit veiller à ce que tous les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit et que l'ARC s'adapte aux circonstances uniques reliées à la vie dans le Nord.

Les représentants de l'ARC se sont rendus dans le Nord pour solliciter les commentaires des petites et moyennes entreprises et des comptables en 2014 et 2016. Les consultations « Mieux vous servir » de 2016 ont été lancées par l'honorable Diane Lebouthillier, ministre du Revenu national, dans le cadre de son mandat de moderniser et d'améliorer les services à l'ARC.

Les cadres supérieurs se sont réunis avec les petites et moyennes entreprises et les comptables lors de séances organisées par les chambres de commerce locales et les organisations comptables de Whitehorse, de Yellowknife et d'Iqaluit.

La fiscalité dans le Nord

Lorsque nous avons visité vos villes, nous avons entendus des commentaires qui ne portaient pas uniquement sur les entreprises. Il s'agissait aussi des problèmes auxquels vous êtes confrontés pour respecter les obligations fiscales parce que vous vivez dans le Nord. Vos commentaires nous ont révélé que toutes les personnes ne savent pas nécessairement qu'elles doivent produire une déclaration de revenus afin de demander les prestations auxquelles elles ont droit. Vous avez également exprimé votre frustration quant à l'identification du coût des billets d'avion aller-retour les plus économiques lorsque vous

présentez une demande de déduction pour les avantages liés aux voyages. Même s'ils ne portaient pas essentiellement sur des problèmes reliés spécifiquement aux petites et moyennes entreprises, les commentaires que vous avez formulés sont pertinents et constructifs. Nous vous en remercions!

L'ARC prend des mesures en réponse à vos commentaires, passe en revue nos services et pratiques administratives, et apporte des améliorations, dans la mesure du possible. Nous nous engageons à traiter les Canadiens comme des clients importants et non pas simplement comme des contribuables. Essentiellement, notre engagement signifie que nous prenons des mesures suite à la rétroaction constructive que nous recevons, même si ce n'est pas exactement ce que nous sommes venus entendre.

Voici les points saillants de vos commentaires, ainsi que les engagements concernant les améliorations que nous prévoyons apporter dans les exercices 2017-2018 et 2018-2019. Vous tiendrez compte de nos progrès comme nous complétons des mesures de suivi individuelles à canada.ca/arc-consultations-nord.



Consultations « Mieux vous servir » de 2016

À l'automne 2016, l'ARC a tenu des consultations « Mieux vous servir » auprès des petites et moyennes entreprises et des comptables à travers le Canada. Les participants ont échangé d'importants points de vue qui seront utilisés pour simplifier nos programmes et services et les orienter davantage vers le service à la clientèle. Pour lire le *Rapport sur les consultations « Mieux vous servir » de 2016 de l'Agence du revenu du Canada auprès des petites et moyennes entreprises*, allez à canada.ca/arc-mieux-vous-servir.



Dans le cadre de notre engagement de faire de l'ARC une agence axée sur le service à la clientèle :

1

NOUS ÉLARGIRONS LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE PARTENARIAT DE L'ARC DANS LES COLLECTIVITÉS DU NORD

Ce que vous avez dit :

Vous nous avez dit que tous les résidents du Nord ne sont pas nécessairement informés de l'importance de produire une déclaration de revenus pour demander les prestations auxquelles ils ont droit. Vous nous avez dit que vous voulez en savoir davantage, surtout sur la façon de demander les prestations, les crédits et les déductions.

Ce que nous ferons :

- Collaborer avec Service Canada afin de mener des activités de sensibilisation visant à informer les résidents du Nord des prestations, des crédits d'impôt et des déductions dont ils pourraient se prévaloir, y compris les déductions pour les habitants de régions éloignées, lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus.
- Établir des partenariats avec les gouvernements du Nord, les dirigeants communautaires et les conseils de bande en vue d'aider à promouvoir et à diffuser les renseignements sur la production des déclarations de revenus et sur les prestations.
- Promouvoir le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt et établir des partenariats avec des organisations dans le Nord qui sont en mesure de fournir des bénévoles.
- Effectuer un projet pilote afin d'attirer et de recruter à l'ARC des étudiants de niveau postsecondaire qui peuvent parler l'Inuktitut.
- Utiliser les renseignements recueillis dans le cadre de la recherche sur l'opinion publique effectuée récemment parmi les populations autochtones vivant dans les réserves et dans le nord, afin de mieux orienter les campagnes et les produits de sensibilisation et de communication pour les habitants des communautés autochtones du Nord.

Ce que vous avez dit :

« L'ARC doit fournir une aide accrue aux résidents des Territoires du Nord-Ouest pour qu'ils puissent rattraper le retard pris dans leurs déclarations de revenus et recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. »

LE SAVIEZ-VOUS?

Les éducateurs et les établissements d'enseignement ont accès aux documents didactiques spécialement conçus pour les professeurs et les étudiants sur la façon de produire leurs déclarations de revenus. Pour en savoir plus du **Programme Enseignons l'impôt**, allez à arc.gc.ca/enseignons.





2 | NOUS AMÉLIORERONS LES SERVICES OFFERTS AUX CANADIENS QUI VIVENT DANS LE NORD

Ce que vous avez dit :

Vous nous avez dit que le service téléphonique dans le Nord n'est pas toujours fiable et que vos appels sont parfois interrompus lorsque vous appelez l'ARC au moyen d'un téléphone fixe ou d'un téléphone cellulaire. Vous avez dit que le service de courrier est lent et qu'il entraîne une production tardive des déclarations de revenus et des documents à l'appui. Vous avez également indiqué qu'il est difficile de faire des paiements en raison du nombre limité d'institutions bancaires et des capacités réduites d'Internet.

Vous voulez aussi interagir véritablement avec les employés de l'ARC qui sont sensibles aux réalités du Nord et plus informés sur des dispositions, formulaires et guides particuliers qui sont utilisés dans le cas des déductions pour les habitants de régions éloignées.

Ce que vous avez dit :

« Les employés de l'ARC doivent recevoir la formation 101 sur le Nunavut. »

Ce que nous ferons :

- Élaborer un protocole provisoire pour les habitants de régions éloignées qui éprouvent des problèmes de fiabilité liés au service téléphonique.
- Établir un partenariat avec les représentants en matière de sensibilisation afin de déterminer les possibilités d'améliorer les connaissances des agents des services téléphoniques sur les enjeux liés au Nord, sur la culture et sur la vie dans le Nord.
- Explorer les options d'acheminement pour transférer les appels provenant du Nord vers des agents qui connaissent les questions relatives aux résidents du Nord.
- Examiner la question de la lenteur dans la livraison du courrier dans les régions du Nord et son incidence en matière d'observation des contribuables.
- Envisager de nouvelles options de paiement pour les contribuables dans le Nord qui vont au-delà des services bancaires par téléphone et des services d'envoi de chèques actuellement disponibles.
- De plus, la Société canadienne des postes (SCP), en collaboration avec l'ARC a lancé un projet pilote qui permet aux Canadiens et aux Canadiennes de payer leurs impôts en argent comptant ou par carte de débit à certains points de services de la SCP.

LE SAVIEZ-VOUS?

Vous pouvez établir une entente de débit préautorisé pour payer vos impôts. Lorsque vous avez conclu l'entente, vous autorisez l'ARC à retirer des montants précis de votre compte chèques canadien, afin de payer vos impôts à la date de votre choix. Pour en savoir plus, allez à arc.gc.ca/paiements et sélectionnez « Payer par débit préautorisé ».



3

NOUS AIDERONS LES CONTRIBUABLES À MIEUX COMPRENDRE LA FAÇON DE DEMANDER LES DÉDUCTIONS POUR LES HABITANTS DE RÉGIONS ÉLOIGNÉES

Ce que vous avez dit :

Vous avez dit que certains contribuables ne sont pas au courant de cette déduction. Vous nous avez décrit de façon très détaillée combien il est difficile de déterminer le coût des billets d'avion aller-retour les plus économiques, et vous pensez que l'ARC mène des examens répétés ou inutiles des déclarations de revenus des contribuables qui demandent les déductions pour les habitants de régions éloignées.

Ce que nous ferons :

- Améliorer les renseignements présentés dans des publications et les pages Web de l'ARC pour aider les résidents du Nord à mieux comprendre les déductions pour les habitants de régions éloignées, et la façon de les demander.
- Créer une liste de contrôle pour demander les déductions pour les habitants de régions éloignées, qui comprend un rappel aux contribuables afin de recueillir leurs reçus de dépenses tout au long de l'année.
- Sensibiliser les entreprises du Nord à leur responsabilité de déclarer les avantages relatifs aux voyages des employés sur les feuillets d'impôt, tels que T4s et T4As.
- Examiner des options afin d'aider les contribuables à identifier le billet d'avion aller-retour le plus économique.

Ce que vous avez dit :

« Pour desservir le centre nord et le centre le plus proche, il pourrait y avoir 20 000 vols en un mois. Les compagnies aériennes demandent: 'qu'est-ce que vous entendez par la moyenne des coûts des billets d'avion aller-retour le plus économique? Nous pourrions avoir beaucoup de ventes en cours dans ce mois'. »

LE SAVIEZ-VOUS?

Nous avons récemment ajouté un nouveau feuillet de renseignements et une fiche de conseils fiscaux sur le site web de l'ARC pour aider à éclaircir les règles concernant les déductions pour les habitants de régions éloignées. Nous avons également expliqué la façon dont les déclarations de revenus sont sélectionnées aux fins d'examen, et les types d'examens qui sont menés. Pour en savoir plus, allez à arc.gc.ca/examens.

MOT DE LA FIN

L'expérience de l'ARC dans les régions du Nord reflète la façon dont le gouvernement du Canada apporte des changements en s'engageant, d'une manière innovatrice, dans différentes réalisations. Nous avons porté un intérêt particulier aux problèmes que vous nous avez exposés, alors que ne nous attendions pas à en entendre parler. Nous les avons considérés comme étant de nouvelles priorités et nous les avons, à ce titre, inscrits à notre ordre du jour.

L'ARC remercie les participants qui sont venus nous rencontrer à Whitehorse, à Yellowknife et à Iqaluit. Puisque vous avez pris le temps de nous faire part de vos expériences pertinentes, nous avons maintenant une meilleure compréhension des difficultés qui sont associées aux réalités spécifiques de la vie dans les régions nordiques éloignées du Canada.

Cette expérience, riche en informations, nous permet de prendre des mesures concrètes, afin d'améliorer nos services et pratiques administratives pour aider à résoudre les problèmes liés aux localités du Nord.

