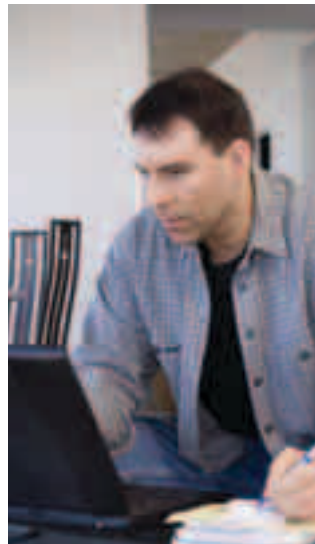


Mesurer le fardeau des
petites entreprises lié à
l'observation

Rapport de référence



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada



L'Agence du revenu du Canada (ARC) a une incidence directe sur la vie de tous les Canadiens non seulement en ce qui a trait au recouvrement de l'impôt sur le revenu et à l'administration des programmes de prestations pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, mais aussi pour ce qui est de la prestation de services aux petites entreprises.

La création en 2006 du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises et les mesures qui en résultent indiquent bien notre détermination à soutenir les petites entreprises qui font partie intégrante de notre économie. Nos mesures visent clairement à alléger, autant que possible, leur fardeau lié à l'observation des lois fiscales et des obligations connexes.

En tant que ministre du Revenu national, je suis fier d'être à la tête de la prestation de programmes et de services aux Canadiens et ainsi, de participer à l'amélioration continue de la compétitivité des petites entreprises.

La rédaction du rapport de référence, en plus de répondre aux engagements de l'ARC quant à la mise en oeuvre des recommandations faites par le Groupe d'action, constitue une application directe du Cadre de mesure du rendement pour l'allègement du fardeau en matière d'observation et établit un point de référence pour l'adoption d'une approche systémique pour la réduction du fardeau des petites entreprises.

Nous voulons exprimer par ce rapport la volonté permanente de l'ARC à faire en sorte que le professionnalisme et le dévouement de ses employés méritent la confiance que les particuliers et les petites entreprises lui manifestent.

Je peux vous assurer que l'ARC mettra en oeuvre les instruments visant à démontrer le progrès de l'allègement du fardeau et à fournir aux petites entreprises un soutien essentiel à leur quête de compétitivité.

Le ministre du Revenu national

A handwritten signature in black ink that reads "Jean-Pierre Blackburn". The signature is written in a cursive, flowing style.

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député





L'Agence du revenu du Canada (ARC) contribue de façon importante à la qualité de vie des Canadiens. L'une des façons dont nous faisons cela est de nous assurer que tous les contribuables s'acquittent de leurs obligations en vertu des lois fiscales canadiennes, ce qui impose nécessairement un fardeau aux contribuables, y compris les petites entreprises. L'un des principaux défis de l'ARC est de maintenir ce fardeau à un niveau raisonnable quant à l'observation des obligations fiscales.

La rédaction de ce document, *Mesurer le fardeau des petites entreprises lié à l'observation – Rapport de référence*, constitue la première étape pour la mesure du fardeau de l'observation imposé des petites entreprises. Les points de référence notés dans ce rapport serviront de fondement à la surveillance des progrès de l'ARC réalisés en vue de la réduction du fardeau de l'observation et feront partie de l'approche globale de l'Agence à l'égard de la réduction du fardeau.

Bien que la réglementation serve à assurer la sécurité des Canadiens et à maintenir l'équité et l'intégrité de notre régime fiscal, l'ARC est résolue à réduire le fardeau des petites entreprises.

Le mandat, du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises, créé en 2006, était de cerner les pratiques administratives de l'ARC qui imposaient le plus lourd fardeau aux petites entreprises, d'élaborer des solutions afin de réduire le fardeau et d'instaurer une approche systémique à l'égard de la réduction du fardeau dans l'ensemble de l'ARC. Le *Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises*, publié en 2007, a cerné plus de 50 initiatives visant à réduire le fardeau des petites entreprises.

Je suis fier du travail que les employés de l'ARC accomplissent au nom des petites entreprises canadiennes.

Président, Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises
Le commissaire et premier dirigeant,
Agence du revenu du Canada

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'William V. Baker', written in a cursive style.

William V. Baker





Table des matières

Au sujet du présent rapport	9
Introduction	10
Mesures directes – Coût en temps	12
1.1 – Heures consacrées à l’observation des exigences de l’ARC	12
1.2 – Rapidité d’exécution – Résultats des normes de service pour les services aux petites entreprises	15
1.3 – Taux de réponse de l’ARC pour les demandes téléphoniques de renseignements	17
1.4 – Changements perçus quant aux coûts en temps liés à l’observation et raisons perçues expliquant ces changements	18
Mesures directes – Coûts en argent	19
2.1 – Coûts de la production des déclarations de revenus (tiers et fournisseurs de service externes)..	19
2.2 – Changements perçus quant aux coûts en argent liés à l’observation et raisons perçues expliquant ces changements	22
Mesures indirectes – Complexité du processus d’observation	24
3.1 – Taux d’erreurs du contribuable.....	24
3.2 – Pourcentage des demandes de renseignements téléphoniques par sujet.....	26
3.3 – Pourcentage de visites des pages Web par sujet.....	28
Mesures indirectes – Quantité et qualité des services de l’ARC.....	29
4.1 – Satisfaction des utilisateurs relativement aux services et au personnel de l’ARC.....	29
4.2 – Temps passé sur le site Web de l’ARC.....	33
4.3 – Exactitude et clarté des renseignements fournis par l’ARC.....	35
4.4 – Activités de sensibilisation de l’ARC.....	37
Conclusion.....	38
Utiliser nos points de référence	38
Annexe A	39
Cadre de mesure du rendement pour l’allègement du fardeau de l’observation	39
Annexe B.....	40
Sources.....	40
Références.....	40





Au sujet du présent rapport

Le Rapport de référence est un examen et une mesure préliminaire du fardeau de l'observation imposé par l'Agence du revenu du Canada (ARC) aux petites entreprises. Il permettra de cerner les secteurs où l'ARC pourrait réduire le fardeau de l'observation et ceux qui pourraient requérir plus de travail.

Le rapport propose une base de référence qui servira à mesurer les progrès de l'ARC relativement à l'allègement du fardeau de l'observation pour les petites entreprises. Il s'appuie sur le *Cadre de mesure du rendement pour l'allègement du fardeau en matière d'observation*, qui est le résultat d'un engagement établi dans le *Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'Agence du revenu du Canada*, publié en 2007.

Les première et deuxième sections du rapport expliquent les mesures directes utilisées par l'ARC pour évaluer les coûts liés à l'observation, en temps et en argent, auxquels font face les petites entreprises. La troisième section porte sur les mesures indirectes utilisées afin de déterminer les répercussions de la complexité législative du processus d'observation. La quatrième section présente les mesures indirectes pour l'évaluation de la quantité et de la qualité des services de l'ARC qui sont offerts à ces entreprises.

Une première étape

Ce Rapport de référence est une première étape dans la mesure du fardeau de l'observation imposé par l'ARC aux petites entreprises. Ces mesures de référence serviront de base pour la surveillance des progrès de l'ARC relativement à la réduction du fardeau de l'observation. À mesure que nous comprenons mieux le fardeau de l'observation, nous pouvons améliorer notre cadre de mesure et fournir une analyse plus ciblée des résultats des initiatives de l'Agence.

Différentes sources de données sont citées dans le rapport, y compris des renseignements publiés sur le rendement de l'ARC, tels que le *Rapport annuel au Parlement*, et les résultats d'enquêtes effectuées par Statistique Canada. Pour certains indicateurs, des renseignements supplémentaires provenant d'études externes ont été inclus afin de fournir un contexte global pour l'analyse des mesures présentées.

Ce rapport établit des points de référence pour tous les indicateurs du cadre de mesure du rendement. Ces points de référence constitueront la base pour la comparaison au fil du temps, ce qui permettra à l'ARC d'établir des rapports sur le niveau du fardeau lié à l'observation, sur les répercussions de celui-ci sur les entreprises et sur les résultats de nos initiatives visant à alléger le fardeau.

Qu'est-ce qu'une petite entreprise?

L'Agence du revenu du Canada n'a pas de définition commune à l'échelle de l'Agence de ce qui constitue une petite entreprise. Les définitions actuelles sont grandement dictées par les exigences des programmes. Ce Rapport de référence en tient compte.

L'Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation de Statistique Canada, citée dans ce rapport, définit une petite entreprise comme ayant moins de 500 employés et des recettes de 30 000 \$ à 50 M\$.

Il est important de noter que pour quelques indicateurs dans ce rapport, un découpage précis des petites, moyennes et grandes entreprises n'est pas disponible.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a élaboré le *Cadre de mesure du rendement pour l'allègement du fardeau en matière d'observation* afin de mesurer le fardeau de l'observation auquel les petites entreprises doivent faire face et les progrès réalisés en vue d'alléger ce fardeau. Le cadre analyse le rendement par rapport à une série prédéterminée d'indicateurs. Lors de l'élaboration du cadre, l'ARC a adopté deux types de mesures qui sont utilisées fréquemment par d'autres administrations fiscales en vue d'évaluer le fardeau de l'observation. Ces mesures sont reliées au temps et à l'argent que consacrent les petites entreprises afin de se conformer à leurs obligations fiscales et sont divisées en deux catégories :

- mesures directes : mesures des répercussions directes du temps et de l'argent investis par les petites entreprises;
- mesures indirectes : mesures des facteurs qui ont des répercussions indirectes sur le temps et l'argent investis.

Un grand nombre de facteurs ont une incidence sur le fardeau de l'observation, tels que le comportement des contribuables et le droit fiscal, sur lesquels l'ARC exerce peu de contrôle ou d'influence. Toutefois, puisque l'ARC est responsable de l'administration des lois fiscales, elle exerce un certain contrôle sur l'interaction avec le contribuable. Par conséquent, il est important que l'ARC comprenne et examine les pratiques administratives qui imposent le plus grand fardeau aux petites entreprises.

Comprendre ce qu'est le fardeau

L'ARC s'est engagée à comprendre le fardeau de l'observation, à prendre des mesures afin de l'alléger et à établir des rapports sur les résultats de ces mesures. Il est important de reconnaître qu'un certain fardeau est requis afin de veiller à ce que le régime fiscal soit juste pour tous les Canadiens et de protéger l'assiette fiscale du Canada. Un certain niveau de fardeau est également nécessaire afin d'exploiter une entreprise avec succès. Par exemple, des livres comptables à jour sont requis par les actionnaires et les institutions financières. Cet exercice de référence aide à déterminer la meilleure façon de réduire le fardeau de l'observation sans compromettre le bien-être social et économique des Canadiens.

L'enjeu relatif à la réduction du fardeau de l'observation n'est pas unique au Canada. Un certain nombre d'administrations de partout dans le monde ont élaboré ou élaborent actuellement des cadres de mesure du rendement semblables.

Initiative complémentaire

Réduction du fardeau de la paperasserie du gouvernement du Canada

Parallèlement à l'allègement du fardeau de l'observation dont il est question dans ce rapport, le gouvernement du Canada s'est aussi engagé à réduire le fardeau de la paperasserie de 20 % d'ici novembre 2008.

- Le gouvernement du Canada a annoncé l'Initiative d'allègement du fardeau de la paperasserie dans son budget de 2005.
- Le but de cette initiative est de mesurer l'incidence de l'observation de la réglementation sur les entreprises et de réduire sensiblement la paperasserie.
- Cette initiative, menée par Industrie Canada, implique la participation de 13 ministères, y compris l'ARC.
- Cette initiative se retrouve également dans les mesures de suivi 1.1.7, 3.2.1 et 3.3.2 du *Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises* de l'ARC.
Site Web : www.arc.gc.ca/rapportga

Les sources

Les résultats d'une enquête de 2005 de Statistique Canada ont clairement démontré le besoin de mesurer la part de l'ARC en ce qui concerne le fardeau de l'observation. *L'Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation* indique que les obligations liées à l'emploi et aux renseignements fiscaux imposées aux petites et moyennes entreprises par les divers paliers de gouvernement représentent environ 90 % de tout ce qu'elles doivent soumettre. L'ARC est responsable de l'administration des exigences les plus fréquentes, telles que les retenues à la source et la production des déclarations de revenus des sociétés.

Ce rapport de référence fournit des données de base, provenant de diverses sources, en vue d'aider l'ARC à obtenir une meilleure mesure du fardeau de l'observation auquel doivent faire face les petites entreprises au fil du temps. De plus, ces renseignements permettront à l'ARC de comprendre le fardeau et d'établir un point de référence par rapport auquel elle pourra mesurer, ultérieurement, les progrès relatifs à l'allègement du fardeau de l'observation.

Les données utilisées pour établir les points de référence cités dans le rapport ont été recueillies et gérées par l'intermédiaire du Système du programme de mesure du rendement (SPMR). Il s'agit du système automatisé de l'ARC qui est déjà utilisé pour appuyer le *Rapport annuel de l'ARC au Parlement* et autres rapports d'entreprise. En utilisant le SPMR, l'ARC s'assure de l'harmonisation dans ses rapports d'entreprise et de l'intégrité des données utilisées dans de nombreux rapports.

Deux sondages, *La prospérité ligotée par une réglementation* (2005) et *Fiche de rendement de l'Agence du revenu du Canada – Une vérification des petites entreprises à l'ARC* (2008), menés par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, appuient les constatations de Statistique Canada. Ils indiquent que la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), les retenues à la source et l'impôt sur le revenu présentent le plus grand fardeau administratif pour les petites entreprises.

Un rapport de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) en 2007, intitulé *Programmes de réduction de charges administratives découlant de la réglementation fiscale dans certains pays*, indique ce qui suit : « Même si la mesure de la charge administrative n'est pas une science exacte, les méthodes utilisées n'en donnent pas moins une idée de l'ampleur du problème et de la nature de ses éléments principaux. »

Méthodologie

Pour plus d'information sur les méthodologies des différents rapports et enquêtes, veuillez vous référer à l'annexe B où toutes les sources sont listées avec les adresses des sites Web correspondants.

Les indicateurs 1.1 à 1.4 mesurent les coûts liés au temps que les petites entreprises canadiennes prennent afin de se conformer aux obligations fiscales. Ces quatre indicateurs évaluent les contraintes de temps des petites entreprises. En ce qui concerne ce point de référence, nous considérons que les pertes de temps occasionnent des coûts supplémentaires pour les petites entreprises.

1.1 – Heures consacrées à l’observation des exigences de l’ARC

Définition

Une mesure du temps réel consacré par les petites entreprises pour répondre aux exigences législatives administrées par l’ARC.

Point de référence

126 heures par année, par établissement.

Source

Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation*¹

Analyse

Cet indicateur regroupe les perceptions des petites entreprises concernant le temps qu’elles consacrent à l’observation des exigences administrées par l’ARC et par les provinces.

- Tel qu’il est indiqué dans le tableau 1, l’engagement le plus important est la production des déclarations de revenus T1 et T2 (environ 41 % du temps consacré). Viennent ensuite l’observation liée aux taxes de vente fédérale et provinciale (environ 19 % du temps consacré) et les versements des retenues à la source (environ 17 % du temps consacré). La taxe de vente harmonisée (TVH), qui est la combinaison de la TPS et de la taxe de vente provinciale (TVP), est maintenant administrée par l’ARC uniquement dans les provinces de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve et du Nouveau-Brunswick.
- Le tableau 1 présente les exigences en matière d’observation en fonction des catégories établies dans l’*Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation*. Nous y présentons les catégories pour lesquelles l’ARC a la majorité des responsabilités administratives. Le rôle précis de l’ARC peut varier en fonction des accords avec les provinces, les territoires et d’autres ministères fédéraux.

¹ L’enquête est effectuée aux trois ans; la prochaine aura lieu en 2008.

Tableau 1 : Estimation de la moyenne de temps consacré à l'observation des exigences de l'ARC (heures)

Exigences	Moyenne d'heures par établissement par année	Pourcentage
OBLIGATIONS LIÉES À L'EMPLOI		
Versements des retenues à la source	21,6	21 %
Relevés d'emploi	7,5	6 %
Total partiel	29,1	23,1 %
OBLIGATIONS FISCALES		
T4 sommaires et individuels	9,5	7,5 %
Déclarations de revenus T1 et T2	51,7	41 %
Taxes de vente fédérale et provinciale	24,2	19,2 %
Acomptes provisionnels des entreprises	11,5	9,1 %
Total partiel	96,9	76,8 %
Total	126	100 %

Source : Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation*, 2005.

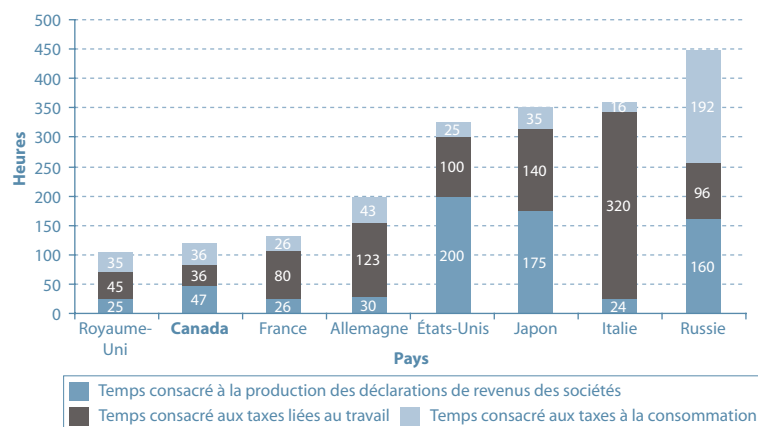
Note : Ces estimations de la moyenne de temps ne reflètent pas le nombre d'heures additionnelles que les fournisseurs de service externes ont pu avoir à investir au nom des petites entreprises.

Renseignements supplémentaires

Paying Taxes 2008 : The Global Picture (en anglais seulement) est une étude effectuée à la demande de la Banque mondiale en vue d'estimer la facilité à payer les taxes et les impôts dans 178 pays du monde. Les données relatives au nombre d'heures consacrées à l'observation des règlements fiscaux citées dans cette étude sont très similaires aux résultats de *l'Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation* de Statistique Canada. L'ensemble des similarités nous permet de faire des comparaisons d'ordre général.

- Comme l'indique la figure 1, le Canada se classe au deuxième rang après le Royaume-Uni en ce qui concerne le nombre d'heures consacrées par les entreprises pour l'observation comparativement aux autres pays du G8.
- Le tableau 2 présente le classement des pays du G8 en ce qui concerne la facilité du paiement des taxes et des impôts.

Figure 1 – Classement du Groupe des Huit (G8) en ce qui concerne les heures consacrées à l'observation



Source : Banque mondiale, *Paying Taxes 2008: The Global Picture* (en anglais seulement)

- La facilité du paiement des taxes et des impôts est un indice, déterminé par suite d'un examen des trois indicateurs suivants :
 - le nombre de paiements de taxes et d'impôts (y compris les taxes à la consommation tout en tenant compte de la méthode et de la fréquence des paiements);
 - le nombre d'heures consacrées à l'observation des obligations fiscales de l'entreprise (y compris le temps de préparation, de production et de paiement des trois principaux types de taxes, d'impôts et de cotisations : impôt sur le revenu des sociétés, taxe sur la valeur ajoutée ou taxe de vente et taxes liées au travail, y compris les charges et cotisations sociales;
 - le total du taux d'imposition (« mesure le montant de l'ensemble des taxes, impôts et cotisations assumés par l'entreprise dans la deuxième année d'exploitation »²).

Tableau 2 : Classement des pays du G8 pour la facilité des paiements des taxes et des impôts

Pays	Facilité des paiements de taxes et d'impôts	Nombre de paiements de taxes et d'impôts	Nombre d'heures consacrées à l'observation	Total du taux d'imposition
	Classement			
Royaume-Uni	12	10	22	52
Canada	25	15	27	99
France	82	65	36	157
Allemagne	67	39	65	124
États-Unis	76	21	122	102
Japon	105	29	131	133
Italie	122	35	134	164
Russie	130	58	151	131

Source : Banque mondiale, *Paying Taxes 2008 : The Global Picture* (en anglais seulement).

- Le Canada est au 25^e rang des 178 pays de l'étude et au 2^e rang des pays du G8.
- On peut faire une comparaison relative avec d'autres pays de taille et de structure sociale semblables.
 - En Suède (42^e rang), les taxes et les impôts sont payés en ligne. Un seul formulaire sert à payer plusieurs taxes et impôts, comme l'impôt sur le revenu des sociétés, la taxe sur la valeur ajoutée, les charges sociales et l'impôt foncier.
 - L'Australie (41^e rang) et la Finlande (83^e rang) ont eu un rendement inférieur en ce qui concerne la facilité de payer taxes et impôts, et elles imposent un fardeau plus lourd que le Canada.
- Les pays qui se classent parmi ceux dont le paiement des taxes et des impôts est le plus facile ont des approches très différentes relativement à l'administration fiscale. Par exemple, les Maldives, qui se sont classées au premier rang, n'ont pratiquement pas d'impôt sur le revenu des sociétés.
- Le Canada ne vise pas nécessairement le 1^{er} rang. Il faut des exigences afin de maintenir l'équité et l'intégrité de notre régime fiscal et celles-ci ne sont pas seulement imposées par le gouvernement fédéral mais aussi par d'autres paliers de gouvernement. Les recettes fiscales permettent de mettre en oeuvre des politiques sociales et économiques qui profitent à tous les Canadiens, y compris les petites entreprises.

² *Paying Taxes 2008 : The Global Picture* (en anglais seulement)

1.2 – Rapidité d'exécution – Résultats des normes de service pour les services aux petites entreprises

Définition

Une mesure des délais subis par les petites entreprises pour l'obtention de services de l'ARC.

Point de référence

Les cibles sont atteintes pour 11 des 13 normes de service.

Source

ARC, *Rapport annuel au Parlement*

Analyse

L'atteinte des normes de service relatives aux petites entreprises est un élément déterminant dans le processus de l'évaluation des services qui leur sont offerts et, par conséquent, un facteur important dans la mesure du fardeau de l'observation. Les normes de services ont été élaborées de concert avec les divers intervenants.

Nous aidons les petites entreprises à mieux connaître le temps requis pour traiter les données qu'elles nous fournissent. Ces services comprennent la fourniture de renseignements pertinents et précis concernant les délais liés à l'observation. Le respect des normes de service ajoute un niveau de fiabilité pour les petites entreprises en ce qui concerne leurs rapports avec l'ARC.

- Le tableau 3 présente les résultats de 13 activités liées aux entreprises. L'ARC avait atteint ses cibles pour 11 de ces activités à la fin de l'exercice 2006-2007.
- En atteignant ses cibles, l'ARC respecte son engagement envers les petites entreprises quant aux délais de réponse et elle les aide à contrôler les délais et, par conséquent, les coûts liés au temps relativement au processus d'observation.

Les normes de service présentées au tableau 3 ne visent pas uniquement les petites entreprises mais tous les types d'entreprise. Ces données ne permettent pas de faire la distinction entre les résultats pour les petites entreprises et ceux de tous les types d'entreprises. Cependant, l'engagement de l'ARC envers un meilleur service à tous les types d'entreprise aura une incidence positive sur l'allègement du fardeau de l'observation des petites entreprises, étant donné que l'impact cumulatif de l'observation de la législation a pour résultante un fardeau relativement plus important que pour les grandes entreprises (voir aussi l'indicateur 2.1 à la page 19).

Tableau 3 : Principales normes de service liées aux entreprises

Activités	Cibles	2005-2006	Année de référence 2006-2007	Évaluation
Traitement des déclarations de TPS/TVH – 21 jours civils	95 %	98,3 %	98,5 %	✓
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 – 50 jours civils	75 %	88,2 %	90,3 %	✓
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 – 90 jours civils	90 %	96,3 %	96,9 %	✓
Appels – lettre de premier contact pour les différends – 30 jours civils	85 %	89 %	89 %	✓
Demandes de RS&DE ne donnant pas lieu à un remboursement – cible combinée – 120 jours civils	90 %	92 %	96,1 %	✓
Redressements demandés par le demandeur pour les demandes de RS&DE donnant lieu à un remboursement – 240 jours civils	90 %	94 %	96,8 %	✓
Redressements demandés par le demandeur pour les demandes de RS&DE ne donnant pas lieu à un remboursement – 365 jours civils	90 %	94 %	92,9 %	✓
Demandes de RS&DE donnant lieu à un remboursement – cible combinée – 365 jours civils	95 %	94,9 %	96 %	✓
Crédit d'impôt pour la production de films et de vidéos – demandes non vérifiées – 60 jours civils	90 %	90 %	96,6 %	✓
Crédit d'impôt pour la production de films et de vidéos – demandes vérifiées – 120 jours civils	90 %	92 %	95,9 %	✓
Traitement des demandes d'allègement pour les contribuables liées aux comptes clients et aux comptes de fiducie dans les 4 à 6 semaines	90 %	90 %	90 %	✓
Décisions anticipées en matière d'impôt communiquées aux contribuables – 60 jours civils	100 %	84 %	100 % (en 94 jours)*	✗
Interprétation technique de l'impôt sur le revenu à l'intention des contribuables – 90 jours civils	100 %	87 %	100 % (en 105 jours)*	✗

* Nombre de jours civils requis par l'ARC afin d'atteindre la cible.

Source : Agence du revenu du Canada, *Rapport annuel au Parlement*, 2006-2007.

Note : Ce tableau se lit comme suit : l'ARC détermine une norme de service de 95 % pour traiter les déclarations de TPS/TVH en 21 jours civils à partir du moment de leur réception et a atteint un taux de traitement de 98,5%.

✓ Atteint	✗ Non atteint
-----------	---------------

Bien qu'il ne soit pas possible de ventiler les résultats de ces normes de services uniquement en fonction des petites entreprises, en général, les résultats fournissent une indication raisonnable du niveau de service offert.

1.3 – Taux de réponse de l'ARC pour les demandes téléphoniques de renseignements

Définition

Une mesure du délai subi par les petites entreprises pour l'obtention du service téléphonique de l'ARC.

Point de référence

En 2006-2007, nous avons répondu à 81 % des appels des entreprises dans un délai de deux minutes après la mise en attente.

Source

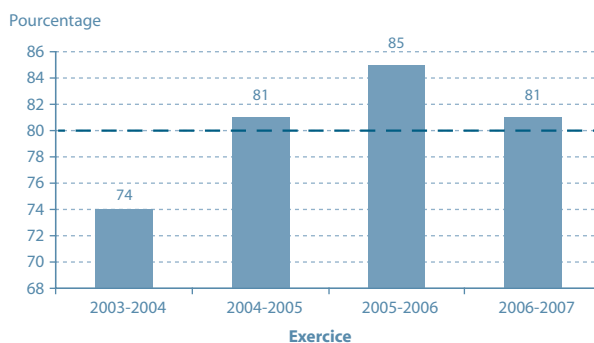
ARC, *Rapport annuel au Parlement*

Analyse

- Tel que l'indique la figure 2, l'ARC a atteint sa cible en matière de réponse aux demandes téléphoniques de renseignements des entreprises, qui était fixée à 80 % de réponse dans un délai de deux minutes. Le résultat annuel pour 2006-2007 était de 81 % de réponse dans un délai de deux minutes.³
- Malgré l'atteinte de la cible, l'évaluation du temps consacré par les petites entreprises à l'observation de la réglementation soulève des questions

liées à l'ensemble du processus d'accès aux agents du service téléphonique, surtout pour celles qui ont dû attendre plus de deux minutes et celles qui n'ont pas réussi à être mises en attente.

Figure 2 – Appels d'entreprise auxquels on a répondu dans les deux minutes suivant la mise en attente



Source: Agence du revenu du Canada, *Rapport annuel au Parlement*, 2006-2007

Renseignements supplémentaires

Le *Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'ARC : Service téléphonique de renseignements aux entreprises et aux travailleurs autonomes* réalisé en juin 2005 par Phoenix Strategic Perspectives Inc. indique ce qui suit :

- 44 % des clients interrogés (entreprises et travailleurs indépendants) ont indiqué qu'ils ont pu parler à un agent au premier appel; 35 % ont indiqué avoir parlé à un agent au 2^e ou au 3^e appel; et 17 % ont réussi après un 4^e appel ou plus.
- 38 % des répondants ont pu parler à un agent dans un délai de deux minutes, et 78 % ont indiqué avoir attendu en ligne pendant 5 minutes ou moins avant de parler avec un agent.
- 13 % des répondants ont parlé à un agent dans un délai de 6 à 10 minutes et 4 % ont dû attendre plus de 10 minutes.
- Le taux de satisfaction est généralement plus élevé parmi les petites entreprises (81 %) que parmi les grandes entreprises (74 %).

³ Il est important de noter qu'il n'est pas possible de ventiler les résultats selon les petites entreprises seulement. En général, les résultats fournissent une indication raisonnable du niveau de service offert.

1.4 – Changements perçus quant aux coûts en temps liés à l’observation et raisons perçues expliquant ces changements

L’indicateur 1.4 (changements perçus quant aux coûts en temps liés à l’observation et raisons perçues expliquant ces changements) et l’indicateur 2.2 (changements perçus quant aux coûts en argent liés à l’observation et raisons perçues de ces changements) ont été regroupés.

L’Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation de Statistique Canada ne fait actuellement aucune distinction entre les données sur les coûts et sur le temps liés à l’observation.

Prière de se reporter à l’indicateur 2.2 à la page 23.

Les indicateurs 2.1 et 2.2 mesurent les coûts en argent nécessaires à l'observation des obligations fiscales. Ils évaluent le fardeau financier sur les petites entreprises qui est lié à de telles obligations.

2.1 – Coûts de la production des déclarations de revenus (tiers et fournisseurs de service externes)

Définition

Une mesure du coût en argent réel consacré par les petites entreprises afin de satisfaire aux exigences législatives administrées par l'ARC.

Point de référence

Le coût direct annuel moyen par établissement pour la production des déclarations fiscales est de 2 899,70 \$.

Source

Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la conformité à la réglementation*⁴

Analyse

Comme l'indique le tableau 4, les obligations financières les plus coûteuses pour les petites entreprises sont la production des déclarations de revenus T1 et T2 (1 171,30 \$) et les versements des retenues à la source (555,30 \$).

Coûts externes : Tous les coûts de l'observation liés à l'utilisation de tiers fournisseurs de services.

Coûts internes : Tous les coûts de l'observation liés au temps et à l'argent consacrés par les propriétaires ou les employés des petites entreprises.

⁴ L'enquête est effectuée aux trois ans; la prochaine aura lieu en 2008.

Tableau 4 : Coût annuel moyen par établissement et coût moyen par employé pour observer les exigences de l'ARC (petites entreprises de toutes tailles)

Exigences	Coût annuel moyen par établissement	Coût moyen par employé
OBLIGATIONS LIÉES À L'EMPLOI		
Versements des retenues à la source	555,30 \$	44,10 \$
Relevés d'emploi	177,90 \$	10,60 \$
Total partiel	733,20 \$	54,70 \$
OBLIGATIONS LIÉES À L'IMPÔT		
T4 sommaires et individuels	282,40 \$	28,30 \$
Déclarations de revenus T1 et T2	1 171,30 \$	125,60 \$
Taxes de vente fédérale et provinciale	514,20 \$	54,70 \$
Acomptes provisionnels des entreprises	198,60 \$	17,00 \$
Total partiel	2 166,50 \$	225,60 \$
Total	2 899,70 \$	280,30 \$*

* La méthodologie amalgame toutes les différentes tailles de petites entreprises pour calculer le coût moyen par employé.

Source : Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation*, 2005.

Note : Nous présentons les catégories pour lesquelles l'ARC a une responsabilité administrative. Le rôle précis de l'ARC peut varier en fonction des accords avec les provinces, les territoires et d'autres ministères fédéraux.

La plupart des petites entreprises utilisent des fournisseurs de services externes afin de se conformer à certaines ou à l'ensemble de leurs exigences réglementaires. Par exemple, 71,1 % utilisent un comptable, 11,2 %, un fournisseur de service de la paie, 7,3 %, un service de préparation de déclarations de revenus et 11,6 %, d'autres types de fournisseurs de services externes. Ces coûts externes représentent un pourcentage élevé du total des coûts d'observation.

- Les tableaux 5 et 6 présentent les coûts externes et internes pour les versements des retenues à la source et les déclarations de revenus T1 et T2. Ces coûts sont ventilés selon la taille de l'entreprise.
- Les chiffres présentés au tableau 5 indiquent que, bien que le coût annuel moyen par établissement pour les versements des retenues à la source augmente à mesure que la taille de l'entreprise augmente, le coût moyen lié à l'observation par employé est considérablement plus élevé pour une entreprise comptant de un à quatre employés (180,60 \$) que pour une entreprise comptant de 100 à 499 employés (17,40 \$). Cela démontre que les petites entreprises comptant de un à quatre employés assument un plus grand fardeau : près de 10 fois celui des petites entreprises qui embauchent de 100 à 499 employés.
- Peu importe leur taille, toutes les petites entreprises assument des coûts externes plus élevés que leurs coûts internes pour les versements des retenues à la source.

Tableau 5 : Coût annuel moyen par établissement et coût moyen par employé, selon la taille de l'entreprise (versements des retenues à la source)

Taille de l'entreprise	Coût externe annuel moyen par établissement	Coût interne annuel moyen par établissement	Coût moyen par employé
De 1 à 4 employés	516,80 \$	291,50 \$	180,60 \$
De 5 à 19 employés	643,90 \$	374,20 \$	57,20 \$
De 20 à 99 employés	1 312,00 \$	537,40 \$	24,10 \$
De 100 à 499 employés	4 719,50 \$	574,40 \$	17,40 \$

Source : Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation*, 2005.

- Comme dans le cas des versements des retenues à la source, le tableau 6 indique que le coût moyen lié à l'observation par employé pour la production des déclarations de revenus T1 et T2 est considérablement plus élevé pour une entreprise comptant de un à quatre employés (371,60 \$) que pour une entreprise comptant de 100 à 499 employés (24,90 \$). Le fardeau lié à la production des déclarations de revenus T1 et T2 est presque 15 fois plus élevé pour une entreprise comptant de un à quatre employés que pour une entreprise comptant de 100 à 499 employés.

Tableau 6 : Coût annuel moyen par établissement et coût moyen par employé, selon la taille de l'entreprise (production des déclarations de revenus T1 et T2)

Taille de l'entreprise	Coût externe annuel moyen par établissement	Coût interne annuel moyen par établissement	Coût moyen par employé
De 1 à 4 employés	719,00 \$	862,50 \$	371,60 \$
De 5 à 19 employés	1 073,60 \$	829,80 \$	119,70 \$
De 20 à 99 employés	1 973,50 \$	1 207,20 \$	48,50 \$
De 100 à 499 employés	4 218,60 \$	3 403,30 \$	24,90 \$

Source : Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation*, 2005.

2.2 – Changements perçus quant aux coûts en argent liés à l’observation et raisons perçues expliquant ces changements

Définition

Une mesure de la perception des petites entreprises quant aux coûts en argent liés à l’observation.

Point de référence

30 % des petites entreprises ont la perception que le fardeau de l’observation a augmenté au cours des trois dernières années.

Source

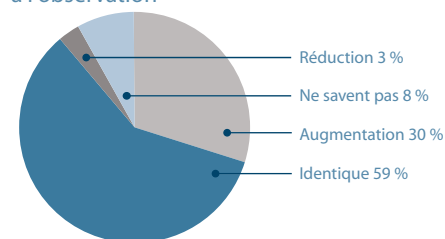
Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la conformité à la réglementation*.⁵ L’étude de Statistique Canada ne fait pas la distinction entre les données sur les coûts et le temps liés à l’observation. Les deux aspects sont donc pris en compte ici.

Analyse

Dans le cas de cet indicateur, les coûts perçus liés à l’observation comprennent le temps et l’argent.

- Comme l’indique la figure 3, bien que la majorité des petites entreprises sondées soient d’avis que les coûts sont demeurés les mêmes, bon nombre d’entre elles croient qu’ils ont augmenté. Les répercussions des coûts liés à l’observation sur les petites entreprises sont une question importante. Les changements de ces coûts, qu’ils soient perçus ou réels, sont donc aussi importants.

Figure 3 – Changements perçus relativement aux coûts liés à l’observation

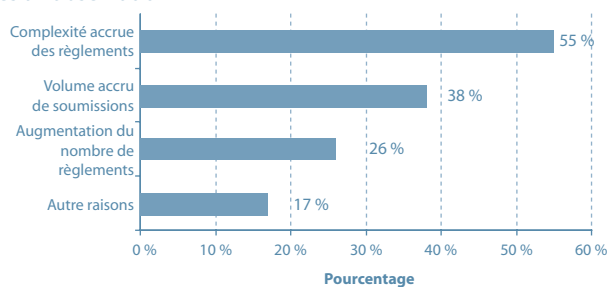


Source : Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation, 2005*

Les petites entreprises qui ont participé à l’enquête ont relevé différentes raisons expliquant l’augmentation perçue des coûts liés à l’observation.

- Comme l’indique la figure 4, la complexité des règlements (55 %) et le volume des soumissions (38 %) sont les principales raisons expliquant l’augmentation perçue des coûts liés à l’observation.
- La perception du changement dans les coûts liés à l’observation tient compte du fardeau réglementaire total imposé aux petites entreprises. Cependant, comme le définit l’*Enquête sur le coût de la conformité à la réglementation*, l’ARC administre la majorité des exigences pour la plupart des entreprises.

Figure 4 – Raisons de l’augmentation perçue des coûts liés à l’observation



Source : Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation, 2005*

⁵ L’enquête est effectuée aux trois ans; la prochaine aura lieu en 2008.

Renseignements supplémentaires

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), un groupe d'intérêt en affaires, mesure aussi le fardeau et les coûts de l'observation. On constate une variation dans la façon dont ses membres perçoivent les changements liés aux coûts de l'observation.

L'étude effectuée par la FCEI en 2005 sur l'observation réglementaire imposée aux entreprises par tous les paliers de gouvernement canadien, *La prospérité ligotée par une réglementation excessive*, démontre que le fardeau est plus important sur les petites entreprises que sur les grandes. L'étude a révélé que, dans l'ensemble des industries :

- 59 % des petites entreprises ont perçu une augmentation du fardeau réglementaire au cours des trois dernières années.
- 39 % des petites entreprises n'ont perçu aucun changement relativement au fardeau réglementaire.
- 2 % des petites entreprises ont perçu un allègement du fardeau réglementaire.

L'étude effectuée par la FCEI en 2008, *Évaluation de l'Agence du revenu du Canada : Une évaluation de l'ARC par les petites et moyennes entreprises (PME)*, présente des résultats différents en ce qui concerne la perception à l'égard du fardeau administratif global imposé au cours des trois dernières années :

- 39 % des petites entreprises perçoivent une augmentation du fardeau.
- 58 % des petites entreprises ne perçoivent aucun changement.
- 3 % des petites entreprises perçoivent un allègement du fardeau.

Il est intéressant de noter que les résultats du sondage effectué par la FCEI en 2008 se rapprochent de ceux obtenus dans l'enquête de Statistique Canada, présentés à la figure 3.

Les mesures indirectes évaluent les facteurs qui ont des répercussions indirectes sur le fardeau de l'observation. Ces mesures peuvent être divisées en deux grandes catégories : la complexité du processus d'observation et la qualité des services de l'ARC.

Les mesures qui se trouvent dans cette section (indicateurs 3.1, 3.2 et 3.3) évaluent les répercussions de la complexité du processus d'observation en fonction du fardeau de l'observation pour les petites entreprises. Les mesures sont divisées en deux aspects :

- examen du taux d'erreurs (en vue d'évaluer la compréhension des exigences législatives);
- démonstration du besoin de renseignements supplémentaires, le cas échéant, afin de clarifier les exigences législatives.

L'hypothèse est la suivante : plus il faut de renseignements supplémentaires pour comprendre les obligations en matière d'observation, plus l'exigence législative est complexe.

3.1 – Taux d'erreurs du contribuable

Définition

Une mesure indirecte du fardeau de l'observation causé par la complexité des exigences législatives.

Point de référence

Le total des erreurs attribuables aux formulaires mal remplis (erreurs des contribuables) était de 26,8 % en 2006.

Le taux d'erreur qui ne touche pas l'impôt cotisé était de 19 % en 2006.

Source

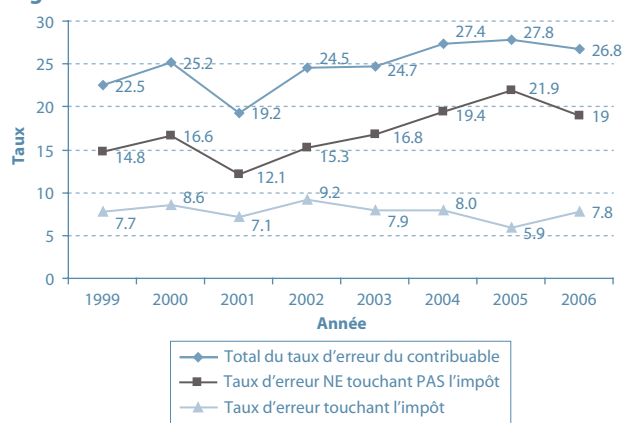
Programme d'évaluation de la qualité T1 :
année de traitement 2006

Analyse

L'ARC examine environ 14 000 déclarations de revenus en format papier (T1) chaque année.

La tendance des erreurs ne touchant pas l'impôt a augmenté au cours des cinq dernières années. Les erreurs ne touchant pas l'impôt surviennent dans des circonstances où le contribuable a négligé de fournir des données non relatives à l'impôt, comme la situation familiale et l'identification du conjoint, ainsi que les erreurs dans les demandes de déductions ou de crédits qui ne sont pas justifiés par les documents requis pour les déclarations papier. Parmi les déclarations examinées, de 14,8 % à 19 % contenaient des erreurs ne touchant pas l'impôt.

Figure 5 – Taux d'erreur du contribuable



Source : Programme d'évaluation de la qualité T1, Sommaire de l'examen des cotisations initiales T1, Annexe A Taux d'erreur pour les programmes de 1999 à 2006 DTDP, Section du développement stratégique

Il est à noter que la croissance des erreurs ne touchant pas l'impôt faites par les contribuables coïncide avec l'expansion de la collecte de renseignements additionnels auprès des contribuables, comme le revenu net du conjoint. La collecte de renseignements additionnels ajoute à la complexité du processus d'observation et requiert des contribuables qu'ils remplissent des formulaires plus longs et y consacrent plus de temps.

Les erreurs communes lors du remplissage des formulaires d'impôt concernent souvent des déductions et des crédits auxquels les contribuables n'ont pas droit ou le fait que ceux-ci négligent de demander les montants auxquels ils ont droit, p. ex. les cotisations syndicales ou les contributions aux régimes de retraite enregistrés indiquées sur leurs feuillets T4.

Une autre source d'erreur implique des situations où les contribuables incluent dans leur formulaire d'impôt, de la correspondance écrite dont on ne tient pas compte au moment du traitement des formulaires.

Les erreurs dans les formulaires qui sont attribuables aux contribuables et qui ont une incidence directe sur le remboursement ou solde dû étaient de 7,8 % de l'échantillon examiné en 2006⁶ et avaient une incidence monétaire de 132 \$ en moyenne.

Les erreurs sur l'impôt qui ne peuvent être attribuées ni aux contribuables, ni aux employés qui traitent les formulaires, ont eu une incidence moyenne de 120 \$ (2,8 %) sur le remboursement ou solde dû.

⁶ La marge d'erreur statistique pour ce pourcentage est d'approximativement +/- 1 %

3.2 – Pourcentage des demandes de renseignements téléphoniques par sujet

Définition

Une mesure indirecte du fardeau de l'observation causé par la complexité des exigences législatives.

Méthode de communication : téléphone.

Point de référence

Pourcentage de demandes téléphoniques pour la TPS/TVH

- Information sur le compte : 11,09 %
- Paiement et versement des taxes : 8,04 %

Pourcentage de demandes téléphoniques pour le numéro d'entreprise

- Information générale : 11,09 %
- Inscription : 7,35 %

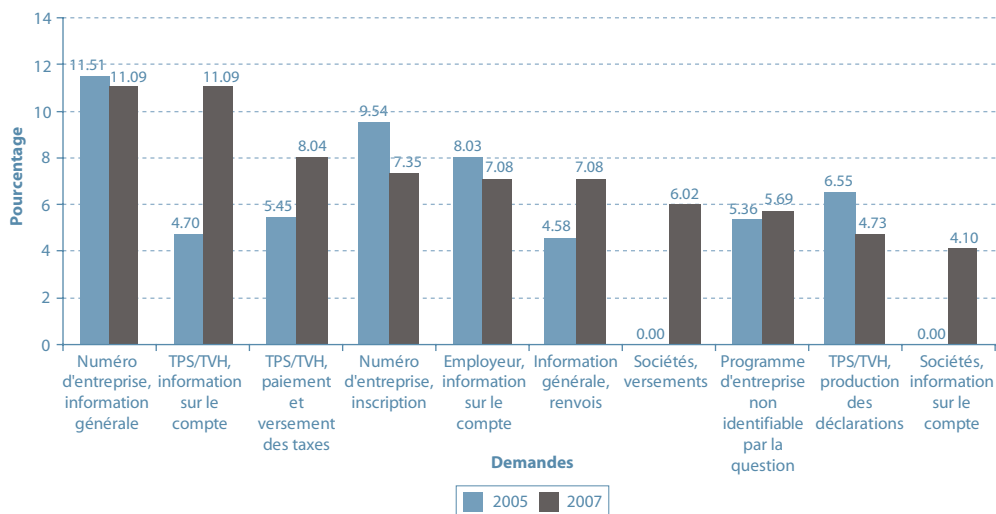
Source

ARC, *Étude sur le profil des demandes de renseignements au téléphone*⁷ saison d'automne (septembre à décembre)

Analyse

Le pourcentage des demandes de renseignements téléphoniques par sujet est présenté à la figure 6. Prendre note que les comparaisons sont faites à partir des résultats des saisons d'automne 2005 et 2007.

Figure 6 – Les 10 plus fréquentes demandes de renseignements automne 2005 et 2007



Source : ARC, *Étude sur le profil des demandes de renseignements au téléphone, Automne 2005 et 2007*

⁷ Il est important de noter qu'il n'est pas possible de ventiler les résultats selon les petites entreprises seulement. En général, les résultats fournissent une indication raisonnable des demandes de renseignements.

Les dix principales questions, dont les plus importantes en termes de volume, constituent les deux éléments du point de référence. L'étude a révélé ce qui suit :

- TPS/TVH, information sur le compte : augmentation à 11,09 % des demandes de renseignements téléphoniques en 2007 comparativement à 4,70 % en 2005. Cette augmentation traduit un intérêt marqué de la part des entreprises.
- TPS/TVH, paiement et versement des taxes : augmentation également notée.
- La TPS/TVH est un élément récurrent dans le processus d'observation de la réglementation et son incidence sur la complexité de l'observation découle de plusieurs facteurs liés à la nature des renseignements sollicités. Les entreprises appellent l'ARC pour obtenir des renseignements sur les moyens de paiement, les modalités de perception, la facturation, les versements et les exonérations.
- Nous savons que l'administration de la TPS/TVH peut être complexe (exigences en matière de production, crédits de taxe sur les intrants, marchandises détaxées ou taxables, etc.). Le volume relativement élevé des demandes de renseignements laisse supposer que les petites entreprises sont toujours incertaines face à leurs obligations.
- L'inscription au numéro d'entreprise est un sujet important qui génère parmi le plus grand nombre de demandes de renseignements.
- La question de l'inscription au numéro d'entreprise a diminué significativement à 7,35 % en 2007 comparativement à 9,54 % en 2005.
- À court terme, le service téléphonique offert par l'ARC est l'une des façons les plus efficaces d'atténuer les effets de la complexité des règlements fiscaux. Pour obtenir une vue d'ensemble de nos efforts visant la réduction du fardeau de l'observation, il est important d'examiner cet indicateur conjointement avec plusieurs autres, particulièrement la rapidité d'exécution (1.2) et le taux de réponse (1.3).
- Prendre note que les répondants pour l'étude faite en 2007 sont catégorisés comme suit : employeurs (12 %), représentants autorisés (28 %), travailleurs autonomes (19 %), spécialistes en déclarations (5 %), sociétés (23 %), inconnus (5 %) et autres (8 %).

3.3 – Pourcentage de visites des pages Web par sujet

Définition

Une mesure indirecte du fardeau de l'observation causé par la complexité des exigences législatives. Méthode de communication : site Web.

Une « visite » est une série d'actions qui débute lorsqu'un visiteur visionne la première page et se termine lorsque le visiteur quitte le site ou demeure inactif pendant plus de 30 minutes.

Point de référence

83 % des petites entreprises et 94 % des intermédiaires ont utilisé le site Web de l'ARC à l'intention des entreprises pour la recherche de formulaires et de publications.

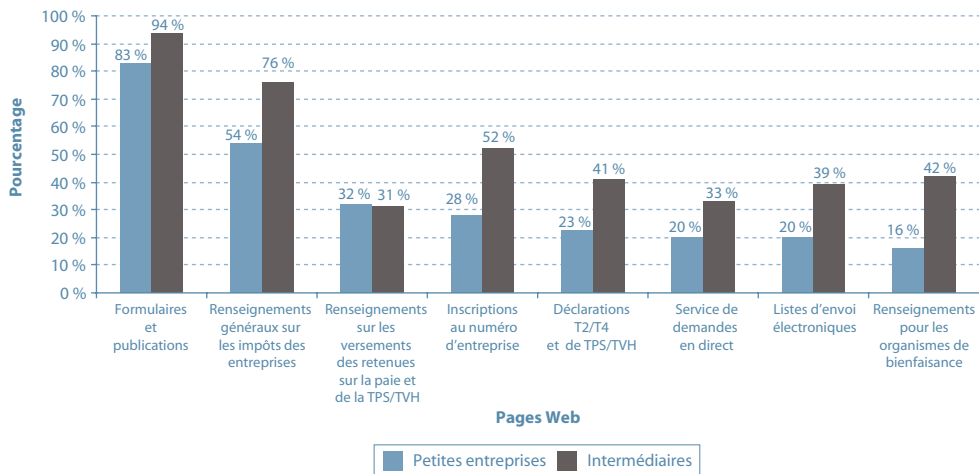
Sources

ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises*

Analyse

La figure 7 indique les pages du site Web de l'ARC auxquelles les représentants des petites entreprises et les intermédiaires accèdent le plus souvent :

Figure 7 – Pages Web visitées le plus souvent par les petites entreprises et les intermédiaires



Source : ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises, 2006*

- Les pages Web les plus populaires auxquelles ont accédé autant les petites entreprises que les intermédiaires étaient celles de la recherche de formulaires et de publications.
- Le site Web demeure le moyen le plus rapide et le plus autonome pour rechercher des formulaires et des publications.
- Il est intéressant de noter que les intermédiaires ont tendance à utiliser davantage le site Web dans presque tous les cas, sauf pour la TPS/TVH.
- Il existe une différence importante entre les pourcentages des représentants des petites entreprises et ceux des intermédiaires pour la plupart des pages Web visitées.

Les indicateurs 4.1 à 4.4 visent à évaluer le fardeau des services sur les petites entreprises. La facilitation de l'observation se fonde, en partie, sur les renseignements qui sont disponibles au moyen des différentes méthodes de communication de l'ARC. Les renseignements relatifs aux activités de sensibilisation, la perception des utilisateurs sur la clarté des renseignements et des services offerts par l'ARC, ainsi que l'usage du site Web de l'ARC font l'objet de discussions.

Ces indicateurs comprennent des données propres aux petites entreprises et aux tiers. Les données concernant les tiers sont incluses puisque ceux-ci représentent des coûts supplémentaires pour les propriétaires de petites entreprises, ce qui ajoute au fardeau de l'observation.

Les mesures indirectes dans cette section utilisent les perceptions des clients, y compris celles des petites entreprises, pour évaluer la quantité et la qualité des services et du personnel de l'ARC. Même si les perceptions ne sont habituellement pas utilisées comme mesures quantifiables, elles sont essentielles à cet exposé puisque la perception d'un fardeau pour les petites entreprises constitue leur réalité, et l'ARC doit en tenir compte.

4.1 – Satisfaction des utilisateurs relativement aux services et au personnel de l'ARC

Définition

Satisfaction des utilisateurs des petites entreprises quant aux services et au personnel de l'ARC.

Point de référence

Ce point de référence comprend les taux de satisfaction pour les services les plus utilisées et pour les agents du service téléphonique de l'ARC.

Les tiers et les intermédiaires : tous les fournisseurs de service externes, comme les comptables, les fournisseurs de services de paie, les services de préparation de déclarations ou tout autre type de service externe.

Satisfaction relative au site Web de l'ARC

- 74 % pour les petites entreprises
- 80 % pour les tiers

Satisfaction relative au service téléphonique de l'ARC

- 80 % des clients de l'ARC se sont dit satisfaits de la qualité globale du service téléphonique.

Satisfaction relative à l'expertise des agents du service téléphonique

- 80 % des clients de l'ARC sont d'avis que les agents du service téléphonique sont bien informés et compétents.

Sources

ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises*

ARC, *Sondage sur la satisfaction de la clientèle : Service téléphonique de renseignements aux entreprises et aux travailleurs autonomes.*

Analyse

La satisfaction des utilisateurs relativement aux services et au personnel de l'ARC peut être divisée en trois catégories principales : satisfaction relative aux pages du site Web à l'intention des entreprises; satisfaction relative au service téléphonique de l'ARC et satisfaction relative aux agents du service téléphonique de l'ARC.

Pour cet indicateur, les données sur les petites entreprises font référence au propriétaire de l'entreprise ou à l'employé responsable d'effectuer le travail requis pour respecter les exigences de l'ARC. Les données sur les tiers font référence aux comptables, aux fournisseurs de service de la paie, aux fournisseurs de service de préparation de déclarations ou aux autres types de fournisseurs de service.

Satisfaction relative aux pages du site Web à l'intention des entreprises

Le tableau 7 indique la satisfaction globale relative aux pages du site Web de l'ARC à l'intention des entreprises :

- 74 % des petites entreprises et 80 % des tiers indiquent qu'ils sont satisfaits.
- 7 % des petites entreprises et 5 % des tiers ont exprimé une insatisfaction relative au site Web de l'ARC.
 - Parmi ceux qui ne sont pas satisfaits, une des principales raisons de leur insatisfaction est l'incapacité de trouver certains renseignements sur le site Web : 34 % des utilisateurs des petites entreprises et des tiers ont attribué leur manque de succès sur le site Web au fait qu'ils ne pouvaient trouver les renseignements dont ils avaient besoin.

Tableau 7 : Satisfaction des utilisateurs des petites entreprises quant aux pages du site Web à l'intention des entreprises

Satisfaction	Petites entreprises	Tiers
Très satisfait	21 %	17 %
Satisfait	53 %	63 %
Neutre	18 %	15 %
Insatisfait	5 %	4 %
Très insatisfait	2 %	1 %

Source : ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site web destiné aux entreprises*, 2006.

Les utilisateurs des petites entreprises étaient grandement satisfaits de leur expérience :

- 84 % des petites entreprises et 89 % des tiers ont convenu que les renseignements du site Web étaient à jour.
- 79 % des petites entreprises et 78 % des tiers ont répondu que le site contenait tous les renseignements dont ils avaient besoin.
- 76 % des petites entreprises et 84 % des tiers ont indiqué que les renseignements étaient faciles à comprendre.

Le tableau 8 indique que les représentants des petites entreprises et les tiers se sont dits très satisfaits de certains renseignements et services offerts sur le site Web. Dans les deux cas, la satisfaction est la plus élevée en ce qui concerne la production de déclarations, l'abonnement à des services de courriel et la recherche de formulaires ou de guides.

En ce qui concerne les services, la plupart des groupes sondés (petites entreprises et intermédiaires) ont utilisé avec succès le site Web :

- 78 % des utilisateurs des petites entreprises et 80 % des intermédiaires ont indiqué qu'ils ont été en mesure de trouver tout, ou presque tout ce qu'ils cherchaient, ou qu'ils ont effectué toutes, ou la plupart, des tâches qu'ils voulaient effectuer sur le site de l'ARC.
- Le sondage indique qu'aucun des groupes n'était porté à affirmer qu'il avait été en mesure de tout trouver ou de tout achever : 32 % des utilisateurs des petites entreprises ont indiqué avoir achevé des tâches avec succès, comparativement à 15 % des intermédiaires.
- 3 % des utilisateurs des petites entreprises n'ont rien trouvé de ce dont ils avaient besoin ou n'ont effectué aucune des tâches qu'ils prévoyaient accomplir sur le site; aucun des intermédiaires sondés n'a eu un tel problème.

Tableau 8 : Satisfaction relative aux renseignements et aux services offerts sur le site Web

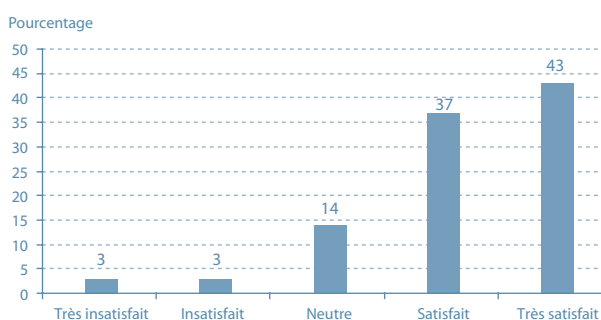
Renseignements et services	Petites entreprises	Tiers
Production des déclarations T2, T4 et de TPS/TVH	90 %	86 %
Listes d'envois électroniques	86 %	86 %
Recherche de formulaires ou de guides	82 %	84 %
Inscription au numéro d'entreprise	81 %	59 %
Utilisation des demandes en direct à l'intention des entreprises	81 %	56 %
Obtention de renseignements sur les versements de la TPS/TVH et des retenues à la source	77 %	78 %
Renseignements généraux sur le régime fiscal des entreprises	68 %	73 %
Obtention de renseignements pour les organismes de bienfaisance	56 %	81 %
Renseignements sur le régime de revenu différé	36 %	52 %

Source : ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises*, 2006.

Satisfaction relative au service téléphonique de l'ARC

- Selon le *Sondage de 2005 sur la satisfaction des clients de l'ARC : Service téléphonique de renseignements aux entreprises et aux travailleurs autonomes*, 80 % des répondants se sont dits satisfaits de la qualité globale des services. De plus, la figure 8 montre que 43 % ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits, 14 % étaient neutres dans leur évaluation de l'ARC et 6 % ont exprimé de l'insatisfaction. Quelque 79 % des représentants d'entreprises, 86 % des travailleurs autonomes et 68 % des fournisseurs de service étaient satisfaits.
- 92 % des répondants ont mentionné que la qualité du service était conforme ou au-delà de leurs attentes.

Figure 8 – Satisfaction quant à la qualité du service (téléphone)



Source : *Sondage de 2005 sur la satisfaction des clients de l'ARC : Service téléphonique de renseignements aux entreprises et aux travailleurs indépendants*

- 55 % des répondants se sont dits satisfaits de la possibilité de joindre un agent sans difficulté et 54 % des contribuables sondés étaient satisfaits de la durée de la mise en attente avant de parler à un agent.

Satisfaction relative aux agents du service téléphonique de l'ARC

Le *Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'ARC : Service téléphonique de renseignements aux entreprises et aux travailleurs autonomes* mesure la satisfaction des clients à l'égard des employés du service téléphonique de l'ARC. La plupart des clients sondés étaient satisfaits du rendement des agents de l'ARC :

- 87 % des clients ont affirmé que les agents étaient courtois et 85 % ont indiqué qu'ils avaient été traités de façon juste.
- 81 % ont indiqué qu'ils croyaient que leurs renseignements personnels étaient protégés et 80 % ont affirmé que les agents étaient bien informés et compétents.
- 78 % ont mentionné qu'on a répondu à leurs questions à leur entière satisfaction et 76 % ont indiqué que leurs demandes de renseignements ont été résolues lors du premier appel.

C'est en offrant des renseignements utiles et en traitant les questions de façon efficace que l'ARC allège le fardeau de l'observation des petites entreprises.

4.2 – Temps passé sur le site Web de l'ARC

Définition

Mesure la capacité de l'ARC de vulgariser les exigences complexes et, par conséquent, de traiter le fardeau de l'observation.

Point de référence

14 % des petites entreprises ont visité le site Web de l'ARC plus de 20 fois en 2006.

Source

ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises*

Analyse

Le point de référence de cet indicateur a été choisi parce qu'il représente le plus grand nombre de visites effectuées par de petites entreprises expressément dans le site Web de l'ARC. L'indicateur 4.4 (plus loin dans ce rapport) expose les activités de sensibilisation envers les petites entreprises et démontre qu'elles connaissent moins que les tiers le site Web de l'ARC et son service « Mon dossier d'entreprise ».

Une plus grande fréquence des visites par les petites entreprises et les tiers signifie que plus de temps est consacré à explorer le site Web de l'ARC. Même si cela peut simplement laisser supposer qu'ils trouvent des réponses à leurs questions au cours d'une visite ou plus, le vocabulaire utilisé dans le site Web de l'ARC n'est peut-être pas suffisamment explicite pour ses utilisateurs. Une étude plus approfondie pourrait être nécessaire afin d'assurer que le temps passé sur le site Web ne découle pas de renseignements nébuleux. Deux recommandations originant d'un rapport de la FCEI datant d'août 2008, suggèrent de simplifier le vocabulaire utilisé dans toutes les communications de l'ARC, incluant le site Web.⁸

Le tableau 9 montre le nombre de visites effectuées par les petites entreprises et les tiers sur le site Web de l'ARC.

Tableau 9 : Nombre de visites sur le site Web de l'ARC à des fins professionnelles

Nombre de visites	Petites entreprises	Nombre de visites	Tiers
Une fois	11 %	10 fois ou moins	15 %
de 2 à 5 fois	41 %	de 11 à 20 fois	18 %
de 6 à 10 fois	23 %	de 21 à 50 fois	27 %
de 11 à 20 fois	11 %	de 51 à 100 fois	17 %
Plus de 20 fois	14 %	Plus de 100 fois	23 %

Source : ARC, Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises, 2006

⁸ Le fardeau fiscal indivisible : La perspective des entreprises sur le coût de la conformité fiscale, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), août 2008.

Comme le montre le tableau 10, les petites entreprises ont tendance à visiter le site Web de façon régulière. Bien que la plupart d'entre elles (40 %) le visitent en moyenne quelques fois par mois, un grand nombre (29 %) le visitent plusieurs fois par semaine ou plus.

Tableau 10 : Fréquence des visites sur le site Web de l'ARC

Fréquence des visites	Petites entreprises	Tiers
Plusieurs fois par semaine ou plus	29 %	56 %
Environ une fois par semaine	17 %	18 %
Quelques fois par mois	40 %	22 %
Moins que cela	13 %	5 %

Source : ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises*, 2006

Parmi les petites entreprises qui utilisent le site Web de l'ARC, 84 % le font pour obtenir des renseignements, 3 % pour effectuer uniquement des transactions en ligne et 13 % pour ces deux raisons.⁹

Mon dossier d'entreprise

Mon dossier d'entreprise, lancé en 2006, représente une amélioration importante de la prestation de services et répond à certaines des recommandations du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'ARC visant à réduire la paperasserie des petites entreprises.

Mon dossier d'entreprise permet aux utilisateurs d'accéder à une multitude de services électroniques pour les entreprises à l'aide d'un seul nom d'utilisateur et d'un mot de passe.

⁹ ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises*, 2006

4.3 – Exactitude et clarté des renseignements fournis par l'ARC

Définition

Une mesure indirecte de la valeur ajoutée par l'intervention de l'ARC et de notre capacité de fournir des renseignements exacts qui répondent aux besoins des clients.

Point de référence

Le point de référence comprend le taux d'exactitude et de clarté des renseignements fournis par le site Web et le service téléphonique de l'ARC.

- 82 % des clients étaient d'avis que les renseignements fournis par le service téléphonique de l'ARC étaient clairs.
- 81 % des clients étaient d'avis que les renseignements fournis par le service téléphonique étaient exacts.

Sources

ARC, *Sondage sur la satisfaction de la clientèle : Service téléphonique de renseignements aux entreprises et aux travailleurs autonomes*

ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises*

Analyse

Service téléphonique de l'ARC

Le *Sondage sur la satisfaction de la clientèle : Service téléphonique de renseignements aux entreprises et aux travailleurs autonomes* de l'ARC (2005) révèle un haut niveau de satisfaction relativement à la clarté et à l'exactitude des renseignements fournis par le service téléphonique de l'ARC.

- Parmi les gens qui ont trouvé les renseignements clairs et exacts, 80 % ont mentionné qu'on avait répondu à leurs questions de façon très satisfaisante.
- Un manque de renseignements clairs semble être une des principales raisons pour lesquelles les petites entreprises et les intermédiaires communiquent avec l'ARC.
- 45 % des petites entreprises utilisatrices du site Web qui téléphonent à l'ARC tandis qu'elles sont encore en ligne le font probablement pour demander des éclaircissements au sujet de renseignements qu'elles ont trouvés sur le site.
- 28 % des intermédiaires téléphonent à l'ARC afin de clarifier des renseignements qu'ils ont trouvés sur le site.
- 39 % des intermédiaires téléphonent pour obtenir plus de renseignements.
- 15 % des petites entreprises téléphonent parce qu'elles n'ont pas été en mesure de trouver les renseignements sur le site.

Site Web de l'ARC

Le *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises* mentionne que :

- 76 % des petites entreprises utilisatrices du site Web et 84 % des intermédiaires ont indiqué que les renseignements étaient faciles à trouver.

Bien que le tableau 11 ci-dessous présente de bons résultats pour le site Web, 45 % des petites entreprises devaient communiquer avec l'ARC après une visite sur le site Web. Cela pourrait indiquer que la clarté des renseignements pourrait être améliorée ou que des explications supplémentaires sont souhaitables afin que les utilisateurs soient en mesure de déterminer si ces renseignements sont applicables à leur situation.

Tableau 11 : Ensemble des perceptions relatives au site Web de l'ARC

Perceptions	Petites entreprises	Intermédiaires
Les renseignements étaient à jour	84 %	89 %
Ils ont trouvé ou achevé tout ou presque tout	80 %	78 %
Le site contenait tous les renseignements requis	79 %	78 %
Les renseignements étaient faciles à comprendre	76 %	84 %
Il était facile de trouver ce que l'on cherchait	60 %	60 %

Source : ARC, *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises*, 2006

La clarté et l'exactitude des renseignements aident à réduire le temps consacré par les petites entreprises à obtenir les renseignements nécessaires afin de se conformer aux obligations imposées par l'ARC.

4.4 – Activités de sensibilisation de l'ARC

Définition

Une mesure indirecte de l'engagement de l'ARC à alléger le fardeau de l'observation.

Point de référence

Les petites et moyennes entreprises qui ont participé aux séances offertes par l'ARC ont exprimé un taux de satisfaction global (« satisfait » à « très satisfait ») de 74,3%.

Source

ARC, Base de données du Comité coordonnateur national sur la visibilité

Analyse

En 2007-2008, l'ARC a organisé 156 séances d'information à l'intention des petites et moyennes entreprises.

- 76,9 % des participants ont exprimé un niveau de satisfaction global (« satisfait » à « très satisfait ») et 23,1 % sont demeurés neutres.

Tableau 12 : Rétroaction fournie par les petites et moyennes entreprises

Énoncé	Satisfait à très satisfait	Neutre	Insatisfait à très insatisfait
La séance a fourni des renseignements utiles	84,6 %	15,4 %	0 %
On a répondu à mes questions	53,8 %	46,2 %	0 %
Le contenu était facile à comprendre puisqu'il était présenté clairement	92,3 %	7,7 %	0 %
Les documents et les diverses aides visuelles ont ajouté à la valeur de la séance	69,2 %	30,8 %	0 %
Le présentateur connaissait bien le sujet	69,2 %	30,8 %	0 %
Satisfait de la qualité des renseignements fournis	76,9 %	23,1 %	0 %
Total	74,3 %	25,6 %	0 %

Source : ARC, Base de données du Comité coordonnateur national sur la visibilité, 2007-2008

- Les résultats du tableau 12 indiquent clairement que les participants ont trouvé les séances d'information utiles et qu'ils étaient satisfaits.
- Ces séances permettent de faciliter l'observation des lois fiscales et contribuent à l'allègement du fardeau en offrant des éclaircissements sur les exigences législatives et en expliquant les processus administrés par l'ARC.

Renseignements supplémentaires

Le *Sondage auprès des utilisateurs du site Web destiné aux entreprises* de l'ARC a révélé que seulement 24 % des petites entreprises connaissent les derniers ajouts au service Mon dossier d'entreprise. Cependant, 74 % des tiers étaient au courant de ces ajouts. Les activités de sensibilisation sont une plus-value pour les petites entreprises en les sensibilisant aux services offerts par Mon dossier d'entreprise.

Ce rapport de référence constitue un examen préliminaire du fardeau de l'observation imposé aux petites entreprises par l'ARC. À mesure que nous progressons dans la mise en oeuvre des initiatives énumérées dans le *Rapport du Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises*, ces points de référence serviront à déterminer les secteurs où nous avons allégé le fardeau de l'observation et ceux où d'autres efforts pourraient être requis.

Utiliser nos points de référence

Les points de référence énumérés dans ce rapport fournissent des mesures quantifiables du fardeau de l'observation lié aux lois administrées par l'ARC et, dans certains cas, à d'autres produits et services. Nous reconnaissons que ces points de référence ne fournissent pas un niveau exhaustif de détails et que nous devons consulter d'autres sources de renseignements à mesure que nous gérerons la réduction du fardeau. Nous savons maintenant ce à quoi ressemble le fardeau de l'observation et le rôle que l'ARC peut jouer pour le réduire.

Selon l'évolution des efforts de l'ARC pour alléger le fardeau de l'observation et la disponibilité des données, nous améliorerons notre compréhension du fardeau de l'observation. En utilisant ces points de référence comme point de départ, nous serons en mesure d'effectuer le suivi des progrès et de nous concentrer sur les secteurs qui ont besoin d'une attention particulière.

Bien que nous ayons une meilleure compréhension du fardeau qu'impose l'observation fiscale, nous reconnaissons qu'un certain fardeau existera toujours. Les exigences réglementaires servent à maintenir l'équité et l'intégrité de notre régime fiscal.

Ce rapport jette les bases pour la surveillance et l'amélioration du rendement de l'ARC en ce qui a trait à l'allègement du fardeau de l'observation pour les petites entreprises.

Cadre de mesure du rendement pour l'allègement du fardeau de l'observation

Mesures des dépenses en heures et en argent (mesures directes)

Coûts en temps

1.1 Heures consacrées à l'observation des exigences de l'ARC, telles que la préparation des formulaires de déclaration et de versement

1.2 Délai d'exécution – Indice des résultats de la norme de service pour les services liés aux petites entreprises, p. ex. rectifications, examens et remboursements

1.3 Taux de réponse de l'ARC pour les demandes de renseignements téléphoniques ou au comptoir

1.4 Changements perçus quant aux coûts liés à l'observation (temps) et raisons perçues expliquant ces changements

Coûts en argent

2.1 Coûts de la production des déclarations (tiers, logiciel, etc.)

2.2 Changements perçus quant aux coûts liés à l'observation (argent) et raisons perçues expliquant ces changements

Mesures des facteurs ayant une incidence sur le temps et l'argent (mesures indirectes)

Complexité du processus d'observation

3.1 Pourcentage des demandes de renseignements par sujet

3.2 Pourcentage des requêtes de pages Web (vues ou visitées) par sujet

3.3 Taux d'erreurs commises par le contribuable

Quantité et qualité des services de l'ARC à l'intention des contribuables

4.1 Satisfaction des utilisateurs relativement aux services et au personnel de l'ARC

4.2 Temps passé sur le site Web de l'ARC

4.3 Exactitude et clarté des renseignements fournis par l'ARC – évalués par l'ARC et par les utilisateurs

4.4 Activités de sensibilisation de l'ARC

Sources

Agence du revenu du Canada, *Survol des normes de service*, 2003-2007

www.cra-arc.gc.ca/normesservice

Agence du revenu du Canada, *Ce qui nous distingue – au service des Canadiens*, 2007

www.cra-arc.gc.ca/cequinousdistingue

Agence du revenu du Canada, *Rapport annuel au Parlement, 2006-2007*

Statistique Canada, *Enquête sur le coût de la mise en conformité à la réglementation*, 2005

Agence du revenu du Canada, *Aider les petites entreprises en réduisant le fardeau lié à l'observation, Rapport d'étape sur les mesures de suivi*, mars 2007

www.cra-arc.gc.ca/E/pub/xi/07-105/07-105-f.html

Price Water House Coopers pour la Banque mondiale, *Paying Taxes 2008: The Global Picture*

www.doingbusiness.org/documents/Paying_Taxes_2008.pdf

Organisation de coopération et de développement économiques, Forum sur l'administration de l'impôt : Sous-groupe sur les services aux contribuables, *Programmes de réduction des charges administratives découlant de la réglementation fiscale dans certains pays*, 2007

www.oecd.org/dataoecd/39/6/39947998.pdf

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, *Dossier « R » : La prospérité ligotée par une réglementation excessive*, 2005 www.cfib.ca/researchf/reports/DossierR.pdf

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, *Évaluation de l'Agence du revenu du Canada : Une évaluation de l'ARC par les petites et moyennes entreprises (PME)*, mai 2008 www.cfib.ca/researchf/reports/rr3060f.pdf

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, *Le fardeau fiscal indivisible: La perspective des entreprises sur le coût de la conformité fiscale*, août 2008 www.cfib.ca/researchf/reports/rr3065f.pdf

Agence du revenu du Canada, *Sondage auprès des utilisateurs commerciaux du site Web*, mars 2007

Base de données du Comité coordonnateur national sur la visibilité de l'Agence du revenu du Canada

Références

Mon dossier : www.arc.gc.ca/mondossier

Mon dossier d'entreprise : www.arc.gc.ca/mondossierentreprise

Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement : www.arc.gc.ca/rapportannuel

Si vous désirez des renseignements supplémentaires, écrivez-nous à l'adresse suivante :

Directeur

Division de la sensibilisation, stratégies et des systèmes

Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure

Agence du revenu du Canada

555, avenue MacKenzie, 6e étage

Ottawa ON K1A 0L5