



IMPACT

Le bulletin de
l'Association de TED
du Canada / EFILE
Association of
Canada

Janvier 2017

No. 68

Changements dans les Centres d'impôts

Le 17 novembre 2016, la ministre du Revenu national (Mme Diane Lebouthillier) a annoncé le lancement de l'initiative de renouvellement des services de l'Agence du revenu du Canada. Cette initiative a pour but de regrouper les activités de traitement et de créer trois nouveaux centres nationaux de vérification et de recouvrement (CNVR).

Cette initiative est la conséquence de l'utilisation accrue des services de déclarations en ligne (TED et IMPÔTNET). En effet, nous avons vu une augmentation significative (approximativement 55%) dans l'utilisation des services électroniques ces 10 dernières années. L'an passé, 84% des déclarations d'impôts ont été produites par méthode électronique.

L'ARC prévoit d'embaucher des agents pour "rendre les activités de traitement plus rapides et plus efficaces" et pour "mieux gérer les appels reçus aux centres d'appels". C'est une bonne nouvelle mais qui va entraîner des changements et une consolidation au niveau des centres d'appels.

Les neuf centres de traitement de l'ARC (Surrey, Winnipeg, Sudbury, Jonquière, Shawinigan, Summerside et St. John's + deux bureaux spécialisés à Ottawa : le Centre de technologie d'Ottawa et le Bureau

des services fiscaux international et d'Ottawa) vont passer à sept centres spécialisés :

- Les centres de Winnipeg, Sudbury, Jonquière et Summerside seront spécialisés dans le traitement.
- Les centres de Surrey, Shawinigan et St. John's seront transformés en CNVR. Cette année, le bureau d'aide à la TED de St. John's sera transféré au centre des impôts de Sudbury, et le bureau d'aide de Surrey sera transféré à Winnipeg. L'ARC nous a assurés que les centres de Sudbury et de Winnipeg accueilleront de nouveaux embauchés pour palier à la charge de travail additionnelle.
- Une partie des activités des deux sites spécialisés d'Ottawa sera aussi graduellement regroupée dans d'autres emplacements à l'intérieur du pays.

Changements dans le système de mise en attente des appels pour renseignements généraux

L'ARC a introduit des changements dans le système de gestion des appels téléphoniques pour renseignements généraux.

Grâce à ces changements, au lieu de la tonalité indiquant que la ligne est occupée

et que l'appel ne peut être mis en attente, les contribuables auront maintenant accès à un "libre-service" par l'intermédiaire d'un système de réponse vocale interactive (RVI).

Les services en libre-service par le système de RVI incluent : la demande d'imprimés de l'option 'C' et de pièces de versement ; la vérification de statut d'un remboursement ; et l'obtention d'informations sur un compte d'épargne libre d'impôt ou le maximum déductible d'un REER.

Bien que le système de RVI puisse sembler de peu d'aide aux préparateurs d'impôts par TED, il devrait permettre de répondre plus rapidement à certaines demandes du public, libérant ainsi la ligne pour des appels sur des demandes plus précises.

Selon l'ARC, tant que le système de mise en attente n'aura pas atteint sa pleine capacité, les préparateurs par TED continueront de pouvoir appuyer sur * pour contourner le système de RVI.

Nous continuons d'espérer que cette année soit la dernière où les préparateurs d'impôts aient à utiliser le numéro d'appel pour renseignements généraux. Le service téléphonique ciblé pour les préparateurs de déclarations de revenus devrait en effet être opérationnel à la mi 2017.

Un député libéral a déposé une motion visant à "simplifier les déclarations de revenus et à améliorer l'accessibilité pour tous les Canadien(ne)s"

Vous trouverez ci-dessous le texte de la motion d'initiative parlementaire M-109 déposée le 5 décembre 2016 par Andrew Leslie, le whip du Parti libéral.

Même si les intentions de M. Leslie sont sûrement bonnes, nous pensons que la motion M-109 est mal avisée et basée sur des données erronées.

Pour de nombreuses raisons, l'EAC/ATC ne soutient pas le développement de formulaires d'impôts pré-remplis ou l'offre d'un logiciel d'impôts gratuit sur le site de l'ARC.

Le régime fiscal canadien étant basé sur l'autocotisation, les contribuables ne devraient pas laisser l'ARC produire leur déclaration de revenus, ou choisir les déductions qu'ils pourraient demander. Cela établirait un dangereux précédent.

Le gouvernement devrait également s'abstenir de mettre en danger le secteur privé qui regroupe les préparateurs d'impôts. Cette motion menace les revenus de dizaines de milliers de Canadiens travaillant dans l'industrie des préparateurs d'impôts et ralentit l'innovation de par l'élimination des développements de logiciels par le secteur privé.

Enfin, le gouvernement n'a pas un très bon historique dans la mise en œuvre de solutions informatiques à grande échelle (le système de paye Phénix en est un exemple récent).

L'EAC/ATC est en train de collaborer avec une autre partie prenante sur ce sujet. Nous vous tiendrons au courant.

Affaires émanant des députés - Le député Andrew Leslie propose l'étude pour apporter la simplicité et l'accessibilité des déclarations de revenus pour les Canadien(ne)s

Le député Andrew Leslie a déposé sa motion d'initiative parlementaire M-109, intitulée « Motion visant à simplifier les

déclarations de revenus et à améliorer l'accessibilité pour tous les Canadien(ne)s ». Cette motion demande au Comité permanent des finances d'étudier la possibilité et le côté pratique de l'Agence du revenu du Canada (ARC) de rendre les taxes de dépôt plus faciles et plus efficace en utilisant la technologie, en particulier à travers la pratique d'automatisation, ainsi qu'offrir aux contribuables l'option de remplir leurs taxes de dépôt directement sur le site web de l'ARC sans frais.

De plus, la motion demandera au comité d'examiner pourquoi de nombreux Canadiens et de nombreuses Canadiennes ne remplissent pas correctement leurs documents d'impôts. Les données démontrent que ce sont des individus qui sont généralement défavorisés sur le plan économique et qui, par la suite, peuvent également tirer le meilleur parti des avantages fédéraux et provinciaux qui ne présentent pas une déclaration de revenus.

Suite à l'adoption de la motion, le Comité permanent des finances (FINA) aurait un an pour déposer un rapport sur ses conclusions.

« Mon objectif est de déposer cette motion qui optimisera les chances de renforcer l'économie du Canada en créant une ARC plus conviviale et efficace pour les contribuables. Je veux également réduire les obstacles aux personnes économiquement défavorisées et ajuster la conformité fiscale à des coûts inférieurs pour les citoyen(ne)s de la classe moyenne et le gouvernement. Le gouvernement est souvent critiqué pour n'avoir pas adopté les technologies aussi rapidement qu'il le devrait. Je crois que c'est une occasion pour explorer les façons d'utiliser les technologies d'aujourd'hui au profit de tou(te)s les Canadien(ne)s. J'ai hâte de présenter cette motion à la Chambre et de partager plus d'informations sur les raisons

pour lesquelles cette motion est nécessaire dans les semaines à venir. »

Document d'information

Les Canadien(ne)s payent entre 19 et 25 milliards de dollars annuellement en payant leurs impôts (égal à 1,4 pour cent du PIB). En même temps, l'Agence du revenu du Canada dépense 1,63 milliards de dollars pour assurer la conformité des déclarations et également pour assurer la collection de données et les retours d'impôts. Cela a pour effet de retarder la réception des prestations par les contribuables, alors que le coût pour les familles constitue un frein à la participation civique et empêche le paiement ponctuel des impôts.

De plus, les coûts administratifs ont pour effet de saturer les ressources des autres secteurs d'exploitation de l'ARC. La recherche de moyens de réduire ces obstacles économiques aidera à ramener le système d'imposition canadien dans le XXI^e siècle. Si nous exploitons les technologies et techniques émergentes, telles que l'Internet et l'automatisation correctement, l'objectif de la simplification fiscale et de l'efficacité du ministère pourra être atteint.

Aussi, plusieurs Canadien(ne)s, pour des raisons culturelles ou systémiques, ne remplissent pas adéquatement leur déclaration d'impôt. Souvent, ce sont les individus qui ont de faibles revenus ou qui proviennent de communautés vulnérables. Malheureusement, ces Canadien(ne)s sont ceux qui devraient tirer le meilleur parti des avantages fédéraux et provinciaux qui ont le plus de difficulté à obtenir un retour suite à leur déclaration de revenus.

L'objectif de cette motion est de renforcer l'économie du Canada en créant un système plus amical. Une expérience plus efficace avec l'ARC réduira les barrières économiques et réduira le coût total pour le

gouvernement et monsieur et madame tout le monde.

Principaux problèmes

- Augmenter l'automatisation du processus de classement des déclarations d'impôts réduirait le risque d'erreur humaine (tant pour l'administrateur que pour le consommateur), réduirait les coûts administratifs tant pour le contribuable que pour l'ARC et augmenterait l'efficacité en éloignant les particuliers des services plus coûteux.
- L'automatisation et du pré-remplissage réduirait le niveau de stress du contribuable et augmenterait la probabilité que les impôts soient payés à temps
- L'augmentation de l'automatisation et du pré-remplissage permettrait non seulement d'améliorer le service à la clientèle et l'expérience de contribuable, mais aussi d'accélérer les revenus d'impôt accordés aux citoyens
- Les coûts administratifs associés aux activités de conformité gouvernementale visent à siphonner les ressources provenant d'autres secteurs d'exploitation de l'ARC et, par conséquent, l'augmentation de l'automatisation dans le cadre du processus de conformité fiscale permettra à l'Agence du revenu du Canada de réduire son impact environnemental et de réduire les coûts associés au courrier traditionnel.
- L'augmentation de l'automatisation permettra un meilleur accès aux avantages fiscaux et aux crédits d'impôt remboursables, comme la Prestation fiscale canadienne pour enfants (les impôts doivent être déposés même s'il n'y a pas eu de revenu gagné), le crédit pour

la TPS/TVH, les prestations d'invalidités, les allocations spéciales pour enfants et/ou toute prestation fiscale offerte par une province.

Simplification du régime fiscal - Faits et données

- Un total de 28,3 millions de déclarations d'impôts a été présenté dans l'exercice financier de 2014¹.
- 24% des déclarations de revenus d'impôts ne sont pas remplies électroniquement².
- Entre 19 et 25 milliards de dollars est dépensés annuellement pour assurer la conformité des déclarations fiscales (1,4 pour cent du PIB)³.
- 17 millions de Canadien(ne)s utilise un bureau des services fiscaux⁴.
- Environ 1,7 milliards de dollars en retour d'impôts sont accordés au Canadie(ne)s⁵.

1 https://www.thestar.com/business/personal_finance/spending_saving/2015/03/09/things-to-know-about-filing-your-taxes-online-mayers.html

2 <http://www.cbc.ca/news/business/taxes/tax-season-facts-and-figures-1.2504140>

3 <https://www.fraserinstitute.org/article/taxpayers-and-businesses-spent-25-billion-2011-comply-canadian-tax-code>

4 <http://www.theglobeandmail.com/globe-investor/personal-finance/taxes/save-money-at-tax-time-by-filing-for-free/article23412438/>

5 https://www.thestar.com/business/personal_finance/spending_saving/2015/03/09/things-to-know-about-filing-your-taxes-online-mayers.html

Message d'Élections Canada

Élections Canada a demandé à l'EAC/ATC de rappeler aux préparateurs d'impôts l'importance de répondre "Oui" à la demande d'autorisation de "communiquer vos informations à Élections Canada" en page 1 de la déclaration T1.

Répondre "Oui" autorise l'ARC à communiquer nom, adresse, date de naissance et citoyenneté de vos clients à Élections Canada pour la mise à jour du Registre national des électeurs

Ce registre est utilisé pour créer une liste des personnes pouvant voter aux élections fédérales, assurant ainsi que vos clients puissent recevoir leur carte d'électeur leur indiquant où et quand voter lors des élections fédérales.

Très important dans une démocratie.

Calendrier de bureau

Votre calendrier de bureau 2016 est fourni avec cette édition du bulletin IMPACT.

Nous espérons qu'il vous sera utile car il contient quelques-unes des dates importantes de l'année fiscale 2016 et inclut nombres de jours fériés.

Le calendrier est conçu pour être facilement accessible lorsque la paperasse commence à s'accumuler dans la saison fiscale. Sa forme triangulaire stand-up assure qu'il reste bien au-dessus de toutes vos piles de papiers.

Si vous souhaitez obtenir des exemplaires supplémentaires, faites-le nous savoir par courriel à swatson@efile.ca.

Tout le meilleur pour une saison fiscale sans accroc et prospère.

Bienvenue aux nouveaux membres d'EAC/ATC

Nous dédions cet article à tous nos nouveaux membres. Bienvenue à l'EAC/ATC!

Vous trouverez ci-dessous un aperçu du travail de lobbying de l'EAC/ATC en votre nom.

L'EAC/ATC représente les professionnels de la fiscalité de toutes les régions du Canada à la haute direction de l'ARC.

Formée en 1993, l'EAC/ATC est une société à but non lucratif agréée par le gouvernement fédéral dont les membres représentent toute l'industrie TED: de membres individuels à de grandes firmes présentes au niveau national.

Un des principaux objectifs de l'EAC/ATC est de faciliter le fonctionnement d'un bureau fiscal. Mener une activité fiscale réussie nécessite plus qu'une direction solide et d'excellentes compétences techniques : elle requiert une coordination entre l'ARC et les administrateurs de première ligne de la politique fiscale canadienne.

L'EAC/ATC est régie par un **conseil d'administration national de 15 personnes** élues par les membres de l'EAC/ATC lors de l'assemblée générale annuelle (AGA). Les membres du conseil d'administration servent des mandats renouvelables de 3 ans.

L'assemblée générale annuelle se déroule durant la 3ème semaine de Septembre. L'emplacement de l'AGA alterne d'est en ouest à travers le Canada afin d'aider nos membres à assister à l'AGA. Un **conférencier invité** fait généralement une présentation après l'AGA. En 2011, le médiateur ARC Paul Dubé était le conférencier invité.

Notre principale méthode de communication vers les membres se fait à

travers notre **lettre d'information et courriel IMPACT**.

La lettre d'information est publiée 3 fois par an en janvier, juillet et novembre, et fournit des mises à jour importantes sur les développements au sein de l'industrie de service fiscale et TED.

La lettre d'information de janvier inclut le **certificat d'adhésion annuelle EAC/ATC**, prêt à être encadré et mis en vue pour vos clients.

L'adhésion à l'EAC/ATC montre votre engagement à l'excellence dans la préparation fiscale. Elle certifie qu'en tant que membre en règle, vous suivez les principes et objectifs de l'Association TED du Canada.

Les **principes et objectifs** de l'EAC/ATC sont de favoriser et promouvoir l'honnêteté, la véracité et l'intégrité lors de la préparation et du dépôt des déclarations fiscales et autres informations financières, et de décourager les pratiques trompeuses et mensongères, accroissant ainsi la confiance du public envers les services offerts par les membres.

La lettre d'information de janvier inclut également une copie du **calendrier de bureau EAC/ATC**, un exemplaire à jour de l'**annuaire téléphone et fax des centres d'impôts ARC** et une copie du **manuel de référence fiscal annuel EAC/ATC**.

En juin de chaque année, nous sondons nos membres et prenons note des problèmes et irritants qui entravent leur travail. Ces informations constituent la base de la **présentation annuelle EAC/ATC** à l'ARC et des réunions ultérieures avec les cadres supérieurs de l'ARC.

Tous les membres reçoivent en juin un courriel du **sondage annuel EAC/ATC**. Grâce à l'EAC/ATC, vous avez une voix auprès de l'ARC.

La lettre d'information de juillet comprend un résumé des problèmes et irritants soumis à l'ARC. Elle contient également l'avis officiel de la prochaine AGA, ainsi que le **formulaire de candidature EAC/ATC pour l'élection des administrateurs** lors de la prochaine AGA. À chaque AGA, cinq postes vacants sont comblés.

La lettre d'information de novembre fournit un résumé détaillé de l'AGA et des réunions ultérieures avec les cadres supérieurs de l'ARC. Nous présentons également les résultats de l'élection du conseil d'administration.



**EFILE Association of
Canada /
Association de TED du
Canada
www.efile.ca**