

COMMUNIQUÉ

Les PME accordent de mauvaises notes à l'Agence du revenu du Canada

Ottawa, le 27 mai 2008 – La qualité du service que fournit l'Agence du revenu du Canada (ARC) aux propriétaires de petites et moyennes entreprises (PME) se détériore depuis 2001. C'est ce qu'indique le tout dernier rapport publié par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI).

Dix-neuf pour cent des entrepreneurs sondés indiquent que le service global de l'ARC a empiré en 2008 alors que 13 p. 100 exprimaient ce sentiment en 2004 et 11 p. 100 en 2001. Cinquante-deux pour cent des membres fiscalistes de la FCEI – également patrons de PME – ont déclaré que le service de l'ARC était plus mauvais en 2008 qu'en 2004 (25 p. 100) et qu'en 2001 (38 p. 100).

« La transformation de Revenu Canada en une agence avait pour but de créer un organisme qui soit plus efficace et davantage axé sur le service à la clientèle. Or, nos membres nous ont fait savoir que ce n'est pas le cas, précise Lucie Charron, économiste principale à la FCEI. En réalité, ils ont l'impression que l'ARC les considère coupables d'entrée de jeu, ce qui n'est pas une bonne nouvelle pour notre économie. »

La lenteur du service, le manque de renseignements clairs et l'élément de « prison à courrier vocal » figuraient parmi les principaux enjeux préoccupant les membres de la FCEI en ce qui concerne l'ARC, d'après les résultats du sondage de 2008 auquel ont participé 8 271 chefs d'entreprise et 472 fiscalistes qui fournissent des services aux PME. Par contre, les répondants considèrent la performance de l'ARC relativement bonne pour ce qui est du traitement accordé par son personnel, de la rapidité des remboursements, de son site Web et de ses services électroniques.

Trente-neuf pour cent des entrepreneurs interrogés et 65 p. 100 des fiscalistes sont d'avis que le fardeau administratif associé aux impôts s'est alourdi au cours des trois dernières années.

« Demain, c'est le premier anniversaire de l'annonce de la Charte des droits du contribuable, mais nos membres ne pensent pas qu'il y ait grand chose à célébrer », conclut M^{me} Charron.

La FCEI exhorte l'ARC à adopter les mesures suivantes :

- Définir clairement la Charte des droits du contribuable et la mettre en application.
- S'employer à instaurer une culture interne qui vise à aider les contribuables et les propriétaires d'entreprise plutôt qu'à les forcer à se conformer par la menace.
- Communiquer de façon proactive les modifications de la politique fiscale concernant les petits entrepreneurs.
- Élaborer des moyens de mesurer et d'alléger le fardeau de l'observation fiscale qui pèse sur les PME.
- Évaluer et mesurer la performance relative au service à la clientèle.

- Faire en sorte que les vérifications exigent un investissement en temps moins important de la part des PME.

Source : Marie- danielle Davis au 613 235- 2373. Une copie intégrale de l'évaluation de la FCEI sur l'ARC est disponible à www.fcei.ca

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) est le plus grand groupement de petites et moyennes entreprises (PME) du Canada. Elle représente plus de 105 000 propriétaires de PME qui emploient collectivement 1,25 million de Canadiens et contribuent 75 milliards de dollars au PIB.