



**DESTINATAIRE :** \*\*\*\*\*

**EXPEDITRICE :** \*\*\*\*\*  
SERVICE DE L'INTERPRETATION RELATIVE AUX ENTREPRISES

**DATE :** LE 30 MARS 2006

**OBJET :** \*\*\*\*\* – **MATERIEL ELECTRONIQUE ET CATEGORIE 12**  
**N/REF. : 06-0101532**

---

La présente est pour faire suite à votre courriel du \*\*\*\*\* dans lequel vous demandez notre opinion quant à la détermination de la catégorie fiscale de l'annexe II du *Règlement sur les impôts* (R.R.Q., 1981, c. I-3, r.1), ci-après désigné « RI », à l'intérieur de laquelle devrait être compris l'automate prédictif d'appel (\*\*\*\*\*), ci-après désigné \*\*\*\*\*, aux fins du calcul de l'allocation du coût en capital.

## Faits

Notre compréhension des faits est la suivante :

1. La société \*\*\*\*\* se spécialise dans le télémarketing.
2. Dans le cadre de ses activités, \*\*\*\*\* a fait l'acquisition, le \*\*\*\*\*, d'un équipement de téléphonie spécialisé appelé \*\*\*\*\* afin de libérer les agents de la tâche fastidieuse de composer les numéros de téléphone.
3. Cet appareil est un automate prédictif d'appels servant à contrôler les appels et à gérer les téléphonistes. Il s'agit d'un serveur de téléphonie à multiples fonctions qui supporte toute l'information nécessaire à l'application du travail de télémarketing.
4. \*\*\*\*\* est un ordinateur muni de cartes. Sitôt alimenté en numéros de téléphone, le système compose ceux-ci et note le résultat des appels. Si la ligne est occupée, il le garde en mémoire afin de le recomposer plus tard. Si la ligne n'est pas occupée, il dirige l'appel au premier téléphoniste qui est libre.
5. \*\*\*\*\* devient un appareil *prédictif* lorsqu'il gère intelligemment davantage de lignes téléphoniques que d'agents. Pour ce faire, il ajuste constamment la fréquence à laquelle il place les nouveaux appels en évaluant sans arrêt la

disponibilité des agents. Le but est d'atteindre un haut degré d'utilisation des agents tout en minimisant le risque d'abandon.

6. Cet appareil est gouverné par un algorithme optimisé pour la recherche marketing.
7. L'appareil permet plusieurs options : supervision, enregistrement de la conversation, diffusion de messages ou de musique, transfert d'appels, conférences.
8. L'appareil permet également de gérer le travail en cours d'exécution en supervisant les écrans et les conversations des interviewers pour fins de formation et/ou de contrôle de qualité.
9. \*\*\*\*\* permet aussi la distribution des appels entrant (ACD), identifie le numéro de téléphone et le numéro appelé, effectue le routage intelligent des appels et remonte immédiatement la fiche contact et le questionnaire adéquat.
10. \*\*\*\*\* a pour fonction de maximiser le temps parlé des agents en :
  - a. prédisant, en temps réel, la disponibilité des agents et le nombre optimal d'appels à lancer ;
  - b. appelant les numéros de téléphone gérés et fournis par, notamment, Interviewer CATI ;
  - c. reconnaissant le résultat de l'appel (occupé, ne répond pas, répondeur, fax, modem, etc.) ;
  - d. ne passant que les appels aboutis aux agents ;
  - e. enregistrant de façon rigoureuse, dans la base des dossiers à appeler, le résultat de chacun des appels non aboutis.
11. Les bénéfices d'utilisation de \*\*\*\*\* sont :
  - a. une intégration parfaite avec le logiciel Interviewer CATI ;
  - b. des gains de productivité allant de 40 % à 150 % ;
  - c. un plus grand taux de réponses ;
  - d. simplicité d'utilisation et puissance de la solution ;
  - e. extension des heures de travail économiquement possible ;
  - f. motivation accrue des interviewers.

12. \*\*\*\*\* a également fait l'acquisition de 6 licences additionnelles du logiciel \*\*\*\*\*
13. Le logiciel \*\*\*\*\* est une suite de logiciels de sondages utilisée tant par le biais du téléphone que par le Web ou face à face.
14. Le logiciel \*\*\*\*\* permet d'enregistrer les données de questionnaires et les données administratives dans une base de données de type SQL.
15. Le logiciel \*\*\*\*\* permet également de construire un questionnaire, gérer l'échantillon, gérer les ressources humaines ainsi que la qualité en temps réel.
16. Des frais de services professionnels pour un montant de 2 400 \$ ont été déboursés pour faire l'installation et la formation de ce système.

### **Interprétation demandée**

1. Le serveur de téléphonie \*\*\*\*\* est-il compris au sous-paragraphe *i* du paragraphe *b* du deuxième alinéa de la catégorie 12 de l'annexe B du RI?
2. Le logiciel \*\*\*\*\* pourrait-il être inclus au paragraphe *o* du premier alinéa de la catégorie 12 de l'annexe B du RI?
3. Les dépenses reliées à l'installation et à la formation sont-elles admissibles à la déduction pour amortissement au même titre que les biens auxquels elles se rattachent?

### **Interprétation donnée**

#### Question 1

De façon générale, la classification d'un bien pour les fins d'amortissement est principalement une question de faits qui dépend de la nature et des caractéristiques propres à chaque bien.

Pour qu'un bien puisse se classer au sous-paragraphe *i* du paragraphe *b* du deuxième alinéa de la catégorie 12 de l'annexe B du RI, il doit entre autres s'agir d'un bien qui serait autrement compris au sous-paragraphe *g* du paragraphe 1 de la catégorie 10 de l'annexe B du RI.

Un bien inclus au sous-paragraphe *g* du paragraphe 1 de la catégorie 10 de l'annexe B du RI comprend :

- le matériel électronique universel de traitement de l'information et le logiciel de système y afférent, y compris le matériel accessoire de traitement de l'information acquis après le 25 mai 1976, mais à l'exclusion de biens qui sont principalement constitués par un bien décrit dans les sous-paragraphe *i* à *iv* ou qui servent principalement :
  - i. de matériel électronique de commande ou de surveillance de traitement ;
  - ii. de matériel électronique de commande de communications ;
  - iii. de logiciel de système pour un bien visé dans les sous-paragraphe *i* ou *ii* ; ou
  - iv. de matériel de traitement de l'information, à moins qu'il ne soit subordonné à du matériel électronique universel de traitement de l'information.

Le « matériel électronique de commande de communications » s'entend du matériel qui permet de déplacer de l'information et de la diriger d'un appareil à un autre<sup>1</sup>. En l'espèce, nous sommes d'avis que l'appareil \*\*\*\*\* représente du matériel de commande de communications, puisque ses fonctions consistent à composer les numéros de téléphone qui lui sont fournis et à transmettre les appels aboutis à un agent. Puisque ces composantes sont exclues de la catégorie 10 de l'annexe B du RI en vertu du paragraphe *ii* du paragraphe *g* du premier alinéa de cette catégorie, elles sont incluses dans la catégorie 8 de l'annexe B du RI en vertu du paragraphe *j* de cette catégorie.

## Question 2

Les biens visés au paragraphe *o* du premier alinéa de la catégorie 12 de l'annexe B du RI comprennent essentiellement les logiciels d'application. Selon la définition donnée à ce bien, il constitue un programme ayant une fonction bien définie et destinée à l'utilisateur final. Nous sommes d'avis que le logiciel \*\*\*\*\* correspond à cette définition et constitue un logiciel d'application, puisqu'il est utilisé par les agents pour recueillir et enregistrer les données de questionnaires ainsi que les données administratives dans une base de données. Il permet également de construire le questionnaire, gérer l'échantillon, gérer les ressources et la qualité en temps réel. Le

---

<sup>1</sup> 03-0107916, datée du 20 janvier 2004.

logiciel \*\*\*\*\* pourrait donc être un bien visé par le paragraphe o du premier alinéa de la catégorie 12 de l'annexe B du RI.

### Question 3

Nous sommes d'avis que le coût en capital du bien comprend les frais d'installation reliés à ce bien<sup>2</sup>. Cependant, les dépenses reliées à la formation représentent des dépenses de nature courante encourues pour gagner du revenu d'une entreprise ou d'un bien<sup>3</sup>.

\*\*\*\*\*

---

<sup>2</sup> Bulletin d'interprétation IT-285R2 « *Déduction pour amortissement – Généralités* », par. 8.

<sup>3</sup> Article 128 de la *Loi sur les impôts* (L.R.Q., c. I-3).