

# Agence du revenu du Canada – Coup d’œil

2006-2007



Also available in English

## Qui nous sommes

### Notre mission

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et assurer l’observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l’ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

### Notre promesse

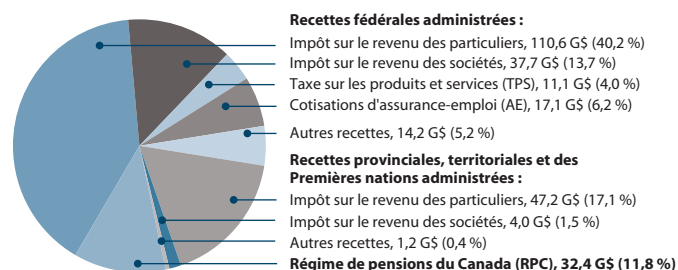
Contribuer au mieux-être de la population canadienne et à l’efficacité du gouvernement en assurant une administration de l’impôt et des prestations de calibre mondial, réceptive, efficace et fiable.

## Ce que nous faisons

### Administration fiscale – recettes

En 2006-2007, l’Agence du revenu du Canada :

- a recouvré des recettes totales de 346 milliards de dollars, une augmentation de 5,6 % par rapport à 2005-2006;
- a administré des recettes nettes totales de 275 milliards de dollars, une augmentation de 6,6 % par rapport à 2005-2006, réparties comme suit :



L’Agence du revenu du Canada a administré les programmes d’impôt sur le revenu des particuliers pour toutes les provinces et tous les territoires (sauf le Québec), et les programmes d’impôt sur le revenu des sociétés pour toutes les provinces et tous les territoires (sauf l’Ontario, l’Alberta et le Québec).

## Administration fiscale – activités

La majorité des Canadiens observent volontairement les lois fiscales. L’Agence du revenu du Canada entreprend un certain nombre d’activités afin de s’assurer que tous les particuliers et toutes les entreprises observent leurs obligations fiscales.

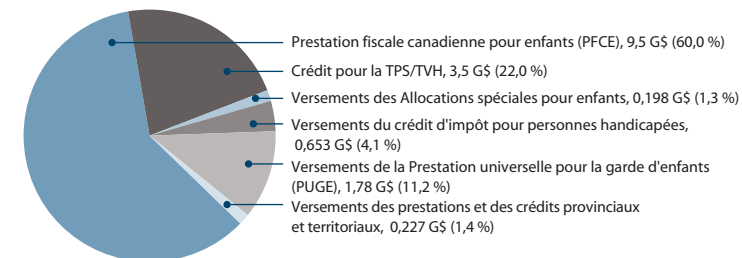
Faits en bref sur le dernier exercice	2006-2007	Variation par rapport à l’exercice précédent
Sommes recueillies par le recouvrement des recettes	9,7 milliards de dollars	+1,8 %
Comparaison de données et revues du traitement qui engendrent d’autres cotisations	591 millions de dollars	-0,9 %
Valeur monétaire des cas d’observation cernés :		
Entreprises internationales et grandes entreprises *	4,9 milliards de dollars	N/A *
Petites et moyennes entreprises	2,5 milliards de dollars	+52,4 %
Non déclarants et non inscrits	2,4 milliards de dollars	-2,0 %
TPS/TVH et observation par les employeurs	2,4 milliards de dollars	+2,5 %
Autres vérifications – Programme spécial d’exécution, etc. *	556 millions de dollars	N/A *
Différends afférents aux Appels	69 813	+5,5 %
Dispositions d’allègement pour les contribuables approuvées en tout ou en partie	39 131	+9,2 %
Divulgations volontaires traitées	8 244	+12,7 %
Divulgations volontaires – cotisations connexes	527 millions de dollars	+59,2 %
Comptes d’employeurs	1 516 976	+3,1 %
Retenues à la source recueillies	192,1 milliards de dollars	+5,1 %
Organismes de bienfaisance enregistrés	82 423	-0,2 %
Régimes agréés	30 618	+3,5 %

\* En 2006-2007, l’information sur le programme d’impôt international qui faisait partie du programme « Autres vérifications » se retrouve dans le programme « Entreprises internationales et grandes entreprises ».

## Paievements des prestations et des crédits

En 2006-2007, l’Agence du revenu du Canada a administré :

- près de 170 millions de paiements uniques (prestations et crédits pour le compte des provinces et territoires) à plus de 1,6 million de Canadiens;
- près de 86 millions de paiements continus (prestations et crédits des gouvernements fédéraux, provinciaux, et territoriaux, excluant le Québec) s’élevant à plus de 15 milliards de dollars, répartis comme suit :



## Notre engagement en matière de service

Les normes de service représentent notre engagement public envers le niveau de service que les contribuables et les bénéficiaires de prestations peuvent raisonnablement s'attendre à recevoir.

Résultats par rapport à certaines normes de service	Objectif	2006-2007
<b>Aide à la clientèle</b>		
Demandes de renseignements téléphoniques généraux – réponse aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	82 %
Demandes de renseignements téléphoniques pour les entreprises – réponse aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	81 %
Programme de solution de problèmes – accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables	100 %	97 %
Organismes de bienfaisance – réponse aux demandes téléphoniques mises en attente dans un délai de 60 secondes	85 %	89 %
<b>Cotisations des déclarations et traitement des paiements</b>		
Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites sur papier dans un délai de 4 à 6 semaines	4 semaines	3,9 semaines
Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés dans un délai de 50 jours	75 %	90 %
Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites électroniquement (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) dans un délai de 2 semaines	2 semaines	1,6 semaines
Traitement des déclarations de TPS/TVH dans un délai de 21 jours	95 %	98 %
<b>Observation en matière de production de déclaration et de versement</b>		
Traitement des demandes d'allègement des contribuables relatives aux comptes clients et aux comptes de fiducie dans un délai de 4 à 6 semaines	90 %	90 %
<b>Appels</b>		
Lettre de premier contact envoyée dans un délai de 30 jours pour les oppositions, les différends et les appels	85 %	89 %
<b>Programmes de prestations</b>		
Mise à jour des comptes – réponse aux demandes écrites avant la fin du deuxième mois suivant le mois de la réception de la demande	98 %	98 %
Traitement des demandes de Prestation fiscale canadienne pour enfants avant la fin du deuxième mois suivant le mois de la réception de la demande	98 %	99 %

Pour voir les résultats des 41 normes de service de l'Agence du revenu du Canada, veuillez consulter le *Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2006-2007*, disponible sur notre site Web.

L'Agence du revenu du Canada a créé une Charte des droits du contribuable qui définit 15 droits ainsi que 5 engagements pour les petites entreprises. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site [www.arc.gc.ca/droits](http://www.arc.gc.ca/droits).

## Nos interactions avec le public

L'Agence du revenu du Canada touche plus de Canadiens que toute autre organisation gouvernementale. Fournir aux Canadiens les renseignements dont ils ont besoin est essentiel pour promouvoir l'observation.

Volume des interactions	2006-2007	Variation par rapport à l'exercice précédent
Demandes de renseignements du public traitées (appels téléphoniques, service au comptoir, demandes par la poste)	23 millions	-7,6 %
Visites du site Web de l'Agence du revenu du Canada	36 millions	+21,4 %
Site Web de l'Agence du revenu du Canada – formulaires et publications téléchargés	61 millions	+22,1 %

Au cours de 2006-2007, l'Agence du revenu du Canada a poursuivi ses efforts dans le but de rendre un plus grand nombre de ses services disponibles par voie électronique par l'entremise de :

- *Mon dossier*, où le nombre total d'inscrits est de 1 170 993, soit une augmentation de 80,1 % par rapport à l'exercice précédent;
- *Mon dossier d'entreprise*, un nouveau service lancé au cours de l'exercice, donnant aux propriétaires d'entreprise un accès protégé et pratique à leurs renseignements. Avant la fin de l'exercice, plus de 7 000 entreprises s'étaient inscrites.

## Comment nous joindre

**Système électronique de renseignements par téléphone (SERT)**

Ce service téléphonique automatique fournit des renseignements aux particuliers et aux entreprises  
1-800-267-6999  
[www.arc.gc.ca/sert](http://www.arc.gc.ca/sert)

**Téléimprimeur**

Demandes de renseignements pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de la parole  
1-800-665-0354

**Demandes de renseignements sur l'impôt sur le revenu des particuliers**  
1-800-959-8281  
[www.arc.gc.ca/mondossier](http://www.arc.gc.ca/mondossier)

**Entreprises et travailleurs indépendants**  
1-800-959-5525  
[www.arc.gc.ca/mondossierentreprise](http://www.arc.gc.ca/mondossierentreprise)

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les résultats de l'Agence du revenu du Canada, veuillez consulter le *Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2006-2007*, ou envoyez-nous un courriel à : [annual.report@cra-arc.gc.ca](mailto:annual.report@cra-arc.gc.ca).

## Agence du revenu du Canada – au service des Canadiens

