

Agence du revenu du Canada – Coup d’œil

2007-2008



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.

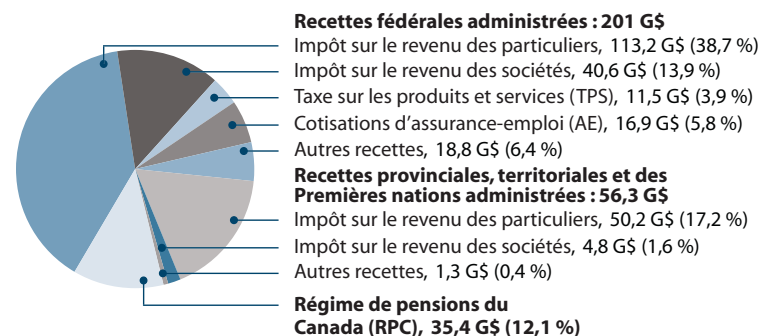
Notre vision

L’Agence du revenu du Canada (ARC) est un modèle de fiabilité en matière d’administration des impôts, des taxes et des prestations, fournissant un service et une valeur sans égal à ses clients et offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à ses employés.

Ce que nous faisons à l’ARC

Administration fiscale – recettes pour 2007-2008

- L’ARC a perçu des recettes totales de 371,9 milliards de dollars, une augmentation de 9,6 % par rapport à l’an passé.
- L’ARC a administré des recettes nettes totales de 292,7 milliards de dollars, une augmentation de 6,4 % par rapport à l’an passé, réparties comme suit :



L’ARC 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).

* Voir la section intitulée « Nouveaux développements ».

En 2007-2008 l’ARC a traité :

- Plus de 25,1 millions de déclarations T1 des particuliers, dont 53,5 % produites électroniquement.
- Presque 1,8 million de déclarations T2 des sociétés, dont 19,9 % produites électroniquement.
- Plus de 7,0 millions de déclarations de TPS/TVH, dont 17,7 % produites électroniquement.

Administration fiscale – activités

L’ARC mène un certain nombre d’activités afin de s’assurer que les particuliers et les entreprises s’acquittent de leurs obligations fiscales.

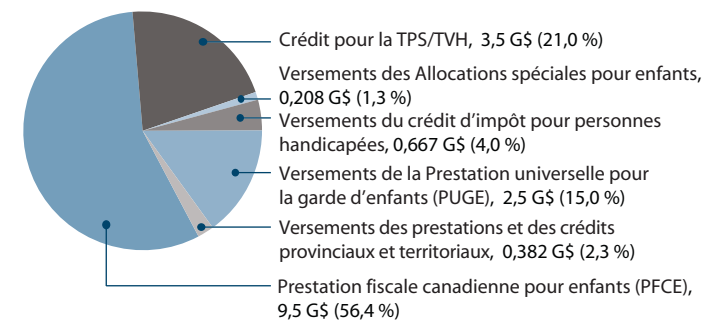
Activités	2007-2008	Variation par rapport à l’exercice précédent
Sommes recueillies par le recouvrement des recettes	11,9 milliards de \$	+22,7 %
Comparaison de données et revues du traitement qui engendrent d’autres cotisations	889,6 millions de \$	+50,5 %
Valeur monétaire des cas d’inobservation cernés :		
Entreprises internationales et grandes entreprises	5,7 milliards de \$	+16,3 %
Petites et moyennes entreprises	2,1 milliards de \$	-16,0 %
Non déclarants et non inscrits	2,4 milliards de \$	-0,2 %
Employeurs et retenues à la source ¹	1,4 milliard de \$	S. O.
Autres vérifications --Programme spécial d’exécution, etc.	544 millions de \$	-2,2 %
Appels – Différends résolus	65 663	-5,9 %
Dispositions d’allègement pour les contribuables approuvées en tout ou en partie	29 583	-24,4 %
Divulgations volontaires traitées	8 400	+1,9 %
Divulgations volontaires – cotisations connexes	373 millions de \$	-29,2 %
Comptes d’employeurs (déclarations de renseignements traitées)	1 591 833\$	+4,9 %
Retenues à la source recueillies	205,1 milliards de \$	+6,8 %
Régimes agréés administrés	32 000	+4,5 %

1. La TPS/TVH était incluse en 2006-2007

Paielement des prestations et des crédits

En 2007-2008, l’ARC a administré pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux :

- presque 6,1 millions de dollars en paiements uniques (prestations et crédits) à plus de 38 000 Canadiens;
- plus de 88,5 millions de paiements continus (prestations et crédits, excluant le Québec) s’élevant à plus de 16,7 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	2007-2008
Aide aux contribuables et aux entreprises		
Demandes de renseignements téléphoniques généraux – réponse aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	83 %
Demandes de renseignements téléphoniques pour les entreprises – réponse aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	82 %
Programme de solution de problèmes – accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables	100 %	95 %
Organismes de bienfaisance – réponse aux demandes téléphoniques mises en attente dans un délai de 2 minutes*	80 %	86 %
Cotisations des déclarations et traitement des paiements		
Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites sur papier dans un délai de 4 à 6 semaines	100 %	4.1 semaines
Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites électroniquement (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) dans un délai de 2 semaines	100 %	1.7 semaines
Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés dans un délai de 60 jours*	90 %	92 %
Appels		
Lettre de premier contact envoyée dans un délai de 30 jours pour les oppositions, les différends et les appels	85 %	84 %
Programmes de prestations		
Traitement des formulaires de changement d'état civil et des demandes de prestations – Exactitude	98 %	99 %
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité	98 %	99 %

* Norme de service et cible révisée.

Pour voir d'autres résultats de l'ARC, veuillez consulter la liste des normes de service dans le *Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2007-2008*, qui est disponible sur notre site Web.

Nos interactions avec le public

L'ARC traite avec plus de Canadiens que toute autre organisation gouvernementale. Fournir aux Canadiens les renseignements dont ils ont besoin est essentiel pour favoriser l'observation fiscale.

Volume des interactions	2007-2008	Variation par rapport à l'exercice précédent
Demandes de renseignements du public traitées (appels téléphoniques, service en personne et par la poste)	22,7 millions	+0,01 %
Visites du site Web de l'ARC	40 millions	+11,1 %

Organismes de bienfaisance

Environ 83 000 organismes de bienfaisance sont enregistrés auprès de l'ARC. Nous avons lancé l'Initiative des organismes de bienfaisance de petite taille et ruraux afin de mieux comprendre les défis auxquels font face ces organisations. Un plan d'action qui a pour but d'améliorer les services rendus est disponible à arc.gc.ca/bienfaisance.

En 2007-2008, l'ARC a poursuivi ses efforts dans le but de rendre plus de services disponibles par voie électronique.

- Il y a eu plus de 14,7 millions de visites aux pages à contenu fiscal destinées aux particuliers et aux entreprises.
- Le service *Mon dossier*, a eu un nombre total d'inscrits qui a surpassé un million, soit une augmentation de 26 % par rapport à l'exercice précédent.
- Le service *Mon dossier d'entreprise*, qui procure aux propriétaires d'entreprise un accès protégé et pratique à leurs renseignements, a enregistré plus de 117 000 tentatives fructueuses pour ouvrir une session en passant par l'ARC, comparativement à 17 000 en 2006-2007.

Nouveaux développements

En 2007-2008 nous avons commencé à administrer la plupart des impôts des sociétés de l'Ontario. Les entreprises ontariennes bénéficient maintenant d'un seul ensemble de règles, d'un seul processus de vérification, d'une seule procédure d'appel et d'un seul point de contact. On peut trouver plus de renseignements à arc.gc.ca/airso.

L'ARC s'est engagée auprès des petites entreprises :

- Nous avons établi des ententes de partenariats pour les numéros d'entreprise avec 4 provinces, ce qui englobe 48 programmes provinciaux pour les entreprises.
- Nous travaillons avec Service Ontario afin d'élaborer un processus conjoint pour les numéros d'entreprise qui touche plus de 30 programmes provinciaux pour les entreprises.
- Nous avons tenu environ 1 200 événements de visibilité à l'intention des entreprises, auxquels ont participé près de 30 000 personnes.
- Le Groupe d'action sur les questions relatives aux petites entreprises de l'ARC a identifié 61 initiatives sur lesquelles nous nous sommes engagés à réduire le fardeau lié à l'observation.

Le saviez-vous ?

L'ARC rend disponible grâce à son site Web du matériel d'apprentissage sur l'impôt aux enseignants. Pour en savoir plus, allez à arc.gc.ca/educateurs.

L'ARC a adopté la Charte des droits du contribuable, mis en place un processus de plaintes liées au service et nommé le premier ombudsman des contribuables de Canada. Pour plus d'information, allez à arc.gc.ca/droits.

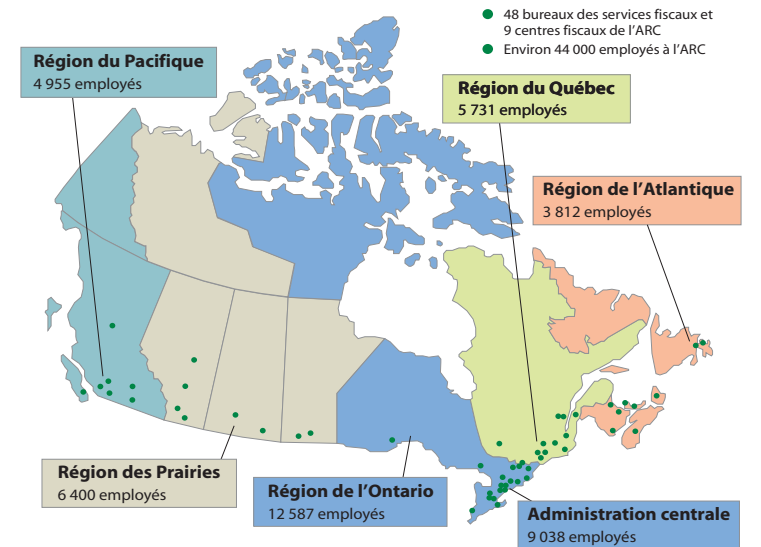
L'ARC a repéré et corrigé près de 218 000 déclarations de revenus des particuliers donnant lieu à un redressement moyen positif de 355 \$ par déclaration.

L'Agence du revenu du Canada – au service des Canadiens

En date du 31 mars 2008, l'ARC sert 129 clients. Cela comprend des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations, ainsi que des ministères fédéraux, des organismes et des sociétés d'État.

L'ARC perçoit l'impôt sur le revenu des particuliers des Premières nations au nom de 12 gouvernements autochtones; leur TPS au nom de 20 Premières nations et leur taxe de vente au nom de 10 Premières nations.

L'ARC administre 64 programmes et 144 crédits d'impôt au nom de clients provinciaux et territoriaux.



Comment nous joindre

Système électronique de renseignements par téléphone (SERT)

Ce service téléphonique automatisé fournit des renseignements aux particuliers et aux entreprises

1-800-267-6999 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

1-800-959-7383 www.arc.gc.ca/mondossier/

Entreprises et travailleurs indépendants

1-800-959-7775 www.arc.gc.ca/mondossierentreprise