

Agence du revenu du Canada – Coup d’œil

2008-2009



Also available in English

SURVOL DE L'AGENCE

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.

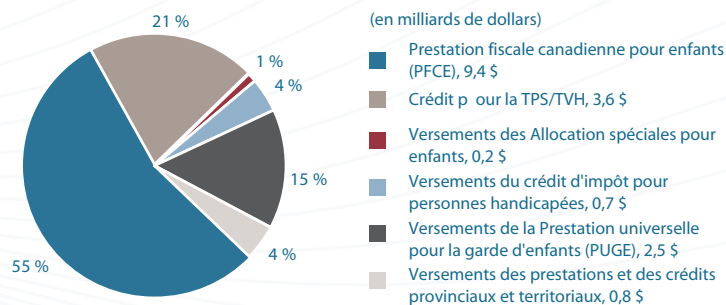
Points saillants

- Les taux d'observation en 2008-2009 étaient de 92 %, dépassant notre objectif de 90 %.
- Les versements en 2008-2009 étaient de 93 %, dépassant notre objectif de 90 %.
- Les taux de déclaration et les paiements électroniques ont maintenu une tendance à la hausse.
 - Plus de 27 millions de déclarations T1 des particuliers, dont près de 56 % produites électroniquement.
 - Près de 2 millions de déclarations T2 des sociétés, dont plus de 23 % produites électroniquement.
 - Plus de 7 millions de déclarations de TPS/TVH, dont 22 % produites électroniquement.

Paiement des prestations et des crédits

En 2008-2009, l'ARC a administré 93 programmes et services pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux :

- plus de 406 millions de dollars en paiements uniques (prestations et crédits) à plus de 3 millions Canadiens;
- presque 91 millions de paiements continus (prestations et crédits) s'élevant à plus de 17 milliards de dollars (excluant le Québec), répartis comme suit :

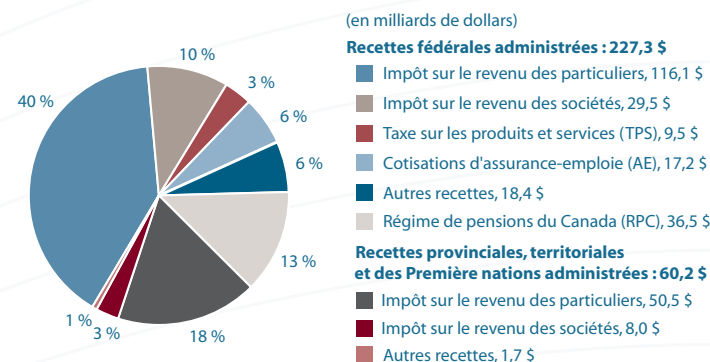


Administration fiscale – recettes pour 2008-2009

L'ARC a administré les programmes d'impôt sur le revenu des particuliers pour toutes les provinces et territoires (sauf le Québec), et les programmes d'impôt sur le revenu des sociétés pour toutes les provinces et tous les territoires (sauf l'Alberta et le Québec).

L'ARC a recueillies près de 207 milliards de dollars en retenues à la source.

- L'ARC a perçu des recettes totales près de 366 milliards de dollars, un déclin de 1,7 % par rapport à l'an passé.
- L'ARC a administré des recettes totales s'élevant à plus de 287 milliards de dollars, un déclin de 1,8 % par rapport à l'an passé, réparties comme suit :



Recettes fédérales administrées : 227,3 \$

- Impôt sur le revenu des particuliers, 116,1 \$
- Impôt sur le revenu des sociétés, 29,5 \$
- Taxe sur les produits et services (TPS), 9,5 \$
- Cotisations d'assurance-emploi (AE), 17,2 \$
- Autres recettes, 18,4 \$
- Régime de pensions du Canada (RPC), 36,5 \$

Recettes provinciales, territoriales et des Premières nations administrées : 60,2 \$

- Impôt sur le revenu des particuliers, 50,5 \$
- Impôt sur le revenu des sociétés, 8,0 \$
- Autres recettes, 1,7 \$

Comment nous servons les Canadiens

Agence du revenu du Canada
www.arc.gc.ca

Entreprises et travailleurs indépendants
1-800-959-7775

Service à la clientèle des organismes de bienfaisance
1-800-892-5667

Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers
1-800-959-7383

Système électronique de renseignements par téléphone (SERT)
1-800-267-6999

Prestation universelle pour la garde d'enfants, Prestation fiscale canadienne pour enfants
1-800-387-1194

Crédit pour la TPS/TVH
1-800-959-1954

Téléimprimeur
1-800-665-0354

Téléremboursement
1-800-959-1958

LES PROGRÈS SUR LES PRIORITÉS

Renforcer le service

L'ARC traite avec plus de Canadiens que toute autre organisation gouvernementale.

Volume des interactions	Variation	Montant
Demandes de renseignements du public traitées (appels téléphoniques, service en personne et par la poste)	10,1 %	25,0 millions
Visites du site Web de l'ARC	*	79,0 millions
Mon dossier, nombre d'ouvertures de session réussies	17,0 %	3,8 millions
Mon dossier d'entreprise, nombre d'ouvertures de session réussies	217,4 %	351 500
Événements de visibilité à l'intention des entreprises	11,1 %	1 200

* Une définition plus exhaustive des visites du site Web de l'ARC a été utilisée.

Nos **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	2007-2008	2008-2009
Demandes de renseignements téléphoniques généraux – réponse aux appels en attente dans un délai de deux minutes (Objectif 80 %)	83 %	82 %
Demandes de renseignements téléphoniques pour les entreprises – réponse aux appels en attente dans un délai de deux minutes (Objectif 80 %)	82 %	87 %
Programme de solution de problèmes – accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables (Objectif 100 %)	95 %	96 %
Organismes de bienfaisance – réponse aux demandes téléphoniques mises en attente dans un délai de 2 minutes (Objectif 80 %)	86 %	87 %
Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites sur papier dans un délai de 4 à 6 semaines (Objectif 100 %)	4,1 semaines	4,0 semaines
Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers produites électroniquement (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET) dans un délai de 2 semaines (Objectif 100 %)	1,7 semaines	1,6 semaines
Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés dans un délai de 60 jours (Objectif 90 %)	92 %	91 %
Lettre de premier contact envoyée dans un délai de 30 jours pour les oppositions, les différends et les appels (Objectif 85 %)	84 %	66 %
Traitement des formulaires de changement d'état civil et des demandes de prestations – Exactitude (Objectif 98 %)	99 %	97 %
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité (Objectif 98 %)	99 %	98 %

Notre stratégie de services

En décembre 2008, nous avons lancé notre Stratégie de services complète. Cette stratégie est le fruit d'une collaboration soutenue avec les intervenants internes partout au pays, dont l'objectif commun consiste à travailler d'une manière intégrée et horizontale dans le but d'élaborer nos produits et services et d'en assurer la prestation.

Les efforts de l'ARC en vue de résoudre le cas d'inobservation

L'inobservation est l'omission, pour quelque raison que ce soit, de s'inscrire comme la loi l'exige; de produire des déclarations à temps; de déclarer des renseignements complets et exacts afin de déterminer l'obligation fiscale; et de payer tous les montants à temps.

Stratégie de communication en matière d'observation

Le but de notre stratégie de communication en matière d'observation est de renforcer la confiance du public à l'égard des mesures que nous prenons à l'endroit des contribuables qui n'observent pas les lois fiscales canadiennes. S'inscrivent parmi nos efforts : cibler les messages d'observation, améliorer et accroître la couverture médiatique et informer ainsi que sensibiliser davantage le public.

Cadre de gestion des risques du recouvrement

Nous avons perfectionné notre cadre de gestion des risques du recouvrement grâce à l'élaboration de notre premier plan tactique. Un des principaux éléments du plan était l'analyse de plusieurs industries canadiennes, ce qui nous a lié au recouvrement.

Activités d'observation	Variation	En millions
Sommes recueillies par le recouvrement des recettes	34,6 %	16 000 \$
Comparaison de données et revues du traitement qui engendrent d'autres cotisations	2,3 %	910 \$
Entreprises internationales et grandes entreprises	-8,8 %	5 240 \$
Petites et moyennes entreprises	4,7 %	2 200 \$
Non déclarants et non inscrits	-0,8 %	2 390 \$
TPS/TVH et observation par les employeurs	**	2 540 \$
Autres vérifications – Programme spécial d'exécution, etc.	0,3 %	545 \$

** La TPS/TVH n'était pas incluse en 2007-2008.

Exécution historique tabac de contrebande

En 2008-2009, nous avons conclu des ententes de règlements historiques visant à régler les questions de longue date liées à la contrebande du tabac qui a eu lieu au début des années 1990. Cette mesure a mené à l'acceptation d'un règlement de 1,15 milliard de dollars démontrant que nous prenons des mesures pour protéger l'intégrité du régime fiscal.

Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)

Le programme de RS&DE est la plus grande source de soutien à la recherche et au développement industriels du gouvernement fédéral. En 2008-2009, le programme de la RS&DE du Canada a offert près de 4 milliards de dollars en aide fiscale à plus de 18 000 demandeurs.

Renforcer la confiance

La confiance du public à l'égard de la manière dont nous administrons les lois fiscales canadiennes influe fortement sur notre capacité à protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous nous efforçons de gagner la confiance en mettant à la disposition des contribuables et des bénéficiaires de prestations un processus de règlement de différends équitable.

Dispositions d'allègement pour les contribuables

La disposition d'allègement pour les contribuables nous donne une certaine souplesse et nous permet de mieux répondre aux situations où il serait déraisonnable ou injuste de pénaliser le contribuable.

Activités	Variation	Montant
Appels – Différends résolus	1,5 %	66 637
Dispositions d'allègement pour les contribuables approuvées en tout ou en partie	31,7 %	38 964
Divulgations volontaires traitées	35,6 %	11 393
Divulgations volontaires - cotisations	53,9 %	575 millions de \$ connexes

Plaintes liées au service

Notre programme Plaintes liées au service offre aux contribuables un processus de règlement officiel sur les erreurs, les retards déraisonnables et d'autres problèmes liés au service.

Entretien de relations efficaces

- L'ARC a établi des ententes de partenariats pour les numéros d'entreprise avec 5 provinces, ce qui englobe 51 programmes provinciaux pour les entreprises.
- L'ARC perçoit l'impôt sur le revenu des particuliers des Premières nations au nom de 12 gouvernements autochtones; leur TPS au nom de 22 Premières nations et leur taxe de vente au nom de 9 Premières nations.

Administration de la taxe de vente

L'Ontario et la Colombie-Britannique adopteront le cadre fédéral de la taxe de vente harmonisée (TVH). La TVH entrera en vigueur le 1er juillet 2010. Intégrer deux nouvelles provinces au cadre de la TVH est un développement majeur dans l'histoire de l'administration fiscale canadienne et représente un défi stimulant pour l'Agence.