

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 et des prestations, fournissant un service et une valeur sans égal à ses clients et offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à ses employés.

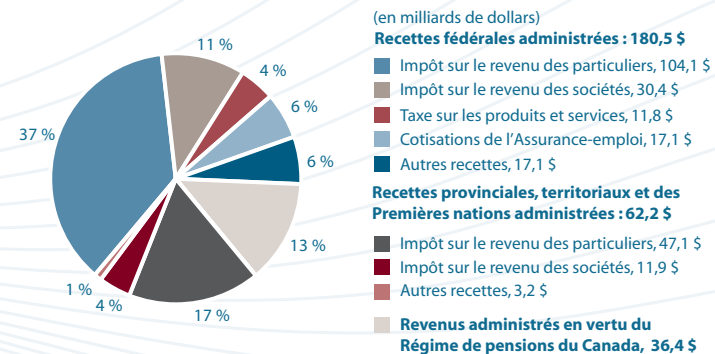
Points saillants sur l'Agence

- Nous avons 48 bureaux des services fiscaux et 7 centres fiscaux dans l'ensemble du Canada.
- Nous avons traité plus de 17,7 millions de demandes de renseignements de la part du public et enregistré plus de 35,6 millions de visites sur le site Web de l'ARC.
- Nous avons traité plus de 26,7 millions de déclarations T1 des particuliers.
- Nous avons traité plus de 1,9 million de déclarations T2 des sociétés.
- Nous avons traité plus de 7 millions de déclarations de TPS/TVH (à l'exception des déclarations des résidents du Québec).
- Nous avons émis des paiements de prestations à plus de 11,4 millions de particuliers et de familles.
- Nous avons traité plus de 80 000 déclarations de renseignements annuelles pour les organismes de bienfaisance enregistrés.
- L'ARC a un effectif d'environ 44 000 employés.

Administration fiscale – recettes pour 2009-2010

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'Alberta et le Québec).

- L'ARC a perçu des recettes totalisant près de 358 milliards de dollars, en baisse de 2,3 % par rapport à l'exercice précédent.
- L'ARC a administré des recettes totalisant près de 279 milliards de dollars, en baisse de 2,8 % par rapport à l'exercice précédent. Elles sont réparties comme suit :



PROGRAMMES DE PRESTATIONS

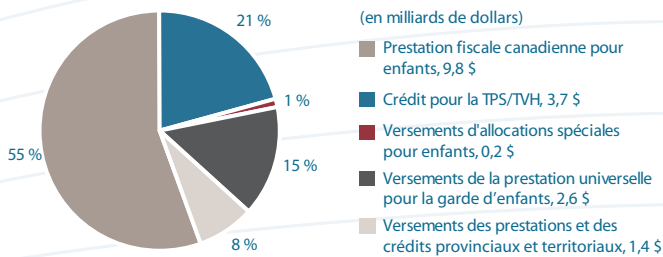
En tant qu'administrateur des programmes de prestations et de crédits pour le compte des clients fédéraux, provinciaux et territoriaux, l'ARC doit assurer une détermination exacte de l'admissibilité et des paiements en temps opportun liés à ces programmes.

Programmes de prestations				
Nous contribuons directement au bien-être économique et social des Canadiens en offrant des prestations, des crédits et des services aux bénéficiaires admissibles.				
NOS INDICATEURS			2008-2009	2009-2010
	Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique au sujet de la PFCE (objectif de 90 %)		94 %	91,8 %
	Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique au sujet du crédit pour la TPS/TVH (objectif de 90 %)		92,8 %	90,7 %
	Pourcentage de demandes de prestations ou de formulaires de changement d'état civil traités à temps (objectif de 98 %)		97,4 %	98,8 %
	Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des demandes de prestations ou des formulaires de changement d'état civil (objectif de 98 %)		99,2 %	99,4 %
NOS RÉSULTATS	Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.		Atteint	
	Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts.		Atteint	
Les dépenses totales liées à cette activité de programme s'élevaient à 342 millions de dollars ou à 7,8 % des dépenses globales de l'ARC.				

Paiements des prestations et des crédits

En 2009-2010, l'ARC a administré 96 programmes et services de prestations pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

- Nous avons versé 88,5 millions de paiements de prestations et de crédits s'élevant à plus de 17,6 milliards de dollars. Ils sont répartis comme suit :



Pour obtenir les résultats complets sur le rendement, veuillez vous référer au *Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2009-2010*.

Agence du revenu du Canada – Coup d'oeil 2009-2010



Also available in English



SERVICES FISCAUX

Les activités des services fiscaux menées par l'ARC touchent directement la vie de plus de 30 millions de Canadiens, ainsi que de milliers d'entreprises, de fiducies et d'autres organisations. Nous agissons au nom du gouvernement du Canada, de gouvernements provinciaux et territoriaux et de certaines Premières nations pour administrer, établir les cotisations et percevoir des impôts et des taxes. L'ARC travaille afin de s'assurer que les contribuables respectent leurs obligations et que l'assiette fiscale du Canada est protégée.

		Aide aux contribuables et aux entreprises		Cotisation des déclarations et traitement des paiements		Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations		Observation en matière de déclaration		Appels					
		Nous aidons les contribuables, les entreprises et les inscrits à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation du Canada.		Nous entreprenons une vaste gamme d'activités pour établir la cotisation des déclarations de revenus et traiter les paiements des particuliers et des entreprises.		Nous gérons le plus grand service de recouvrement des créances au Canada.		Nous menons des examens, des vérifications et des enquêtes afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada.		Les contribuables peuvent contester les cotisations et les déterminations.					
		2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010	2008-2009	2009-2010				
NOS INDICATEURS	Réponse aux appels pour des renseignements généraux dans les deux minutes suivant la mise en attente (objectif de 80 %)	82 %	81 %	Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier) dans un délai de 4 à 6 semaines (objectif de 100 %)	4,0 semaines	4,3 semaines	Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception (objectif de 60 %)	62,7 %	54,6 %	Nombre de dossiers vérifiés en fonction du pourcentage des estimations : Secteur international et grandes entreprises (objectif de 100 %)	133,4 %	169 %	Activités des Appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité : Impôt sur le revenu (objectif de 97 %)	99 %	98,6 %
	Réponse aux appels des entreprises dans les deux minutes suivant la mise en attente (objectif de 80 %)	87 %	86 %	Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (électronique) dans un délai moyen de 2 semaines (objectif de 100 %)	1,6 semaine	1,6 semaine	Valeur monétaire de la production des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes débiteurs aux BSF (objectif de 90 %)	93 %	95,5 %	Nombre de dossiers vérifiés en fonction du pourcentage des estimations : Petites et moyennes entreprises (objectif de 100 %)	136,1 %	115 %	Activités des Appels qui ont satisfait aux normes de transparence : Impôt sur le revenu (objectif de 98 %)	99,5 %	99,7 %
	Réponse aux appels des organismes de bienfaisance dans les deux minutes suivant la mise en attente (objectif de 80 %)	87 %	90 %	Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours (objectif de 90 %)	90,8 %	92,8 %	Valeur monétaire des comptes débiteurs des BSF de plus de cinq ans (en milliards de dollars) (objectif de 2,7 \$)	2,8 \$	2,9 \$	Recouvrements financiers en fonction du pourcentage des estimations : Secteur international et grandes entreprises (objectif de 100 %)	116 %	133 %	Nombre de jours ouvrables pour régler un cas : Impôt sur le revenu (objectif – divers)	157	187
	Réponse aux demandes écrites de décisions et d'interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande (objectif de 80 %)	93 %	94 %	Déclarations T1 reçues à temps et traitées avant la mi-juin (objectif de 98 %)	99,9 %	99,7 %	Recouvrements en espèces par les BSF (en milliards de dollars) (objectif de 8,9 \$)	16,0 \$	12,4 \$	Recouvrements financiers en fonction du pourcentage des estimations : Petites et moyennes entreprises (objectif de 100 %)	124,7 %	141,9 %	Accusé de réception d'une lettre de premier contact pour les différends dans un délai de 30 jours (objectif de 85 %)	68 %	50 %
	Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu (objectif de 90 jours – moyenne)	91 jours	89 jours	Pourcentage des particuliers qui produisent leurs déclarations par voie électronique (objectif - tendance à la hausse)	55,8 %	57,9 %	Dettes non fiscales – montant recouvré (en millions de dollars) (objectif de 590,5 \$)	622,7 \$	615,3 \$	Temps de traitement des divulgations volontaires (en jours) (objectif - tendance à la baisse)	253	196	Plaintes liées au service – accusés de réception émis dans les 48 heures (objectif de 90 %)	93,8 %	97,9 %
	Pourcentage des examens réglementaires de la taxe d'accise effectués par rapport aux prévisions (objectif de 90 %)	91 %	92 %	Pourcentage des sociétés qui produisent leur déclarations par voie électronique (objectif - tendance à la hausse)	21,5 %	28,5 %	Inobservation des non-déclarants T1 et T2 et des non-inscrits à la TPS/TVH (en milliards de dollars) (objectif de 2,4 \$)	2,4 \$	2,8 \$	Résultats des examens des déclarations de revenus des particuliers : Taux d'inobservation (estimation)	16,5 %	15,4 %	Plaintes liées au service – contribuables contactés dans les 15 jours (objectif de 90 %)	86,7 %	94,5 %
	Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions (objectif de 100 %)	96 %	101 %	Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1 (objectif de 98 %)	98,9 %	99 %	Inobservation des employeurs, des retenues à la source, de la TPS/TVH et des comptes de fiducie (en milliards de dollars) (objectif de 1,4 \$)	2,5 \$	1,6 \$	Résultats des examens des déclarations de revenus des particuliers : Valeur monétaire estimée à risque (en millions de dollars)	895 \$	987 \$	Total des différends réglés	66 637	67 441
	NOS RÉSULTATS	Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès, en temps opportun, à des renseignements précis.	Atteint		L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.	Atteint		La dette fiscale et la dette des programmes gouvernementaux (non fiscale) sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues.	En grande partie atteint		Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.	Atteint		Les contribuables reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées.	En grande partie atteint
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.		Atteint		Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.		Atteint		Les dépenses totales liées à cette activité de programme s'élevaient à 531 millions de dollars ou à 12 % des dépenses globales de l'ARC.	Les dépenses totales liées à cette activité de programme s'élevaient à 530 millions de dollars ou à 12 % des dépenses globales de l'ARC.			Les dépenses totales liées à cette activité de programme s'élevaient à 1,1 milliard de dollars ou à 24,8 % des dépenses globales de l'ARC.	Les dépenses totales liées à cette activité de programme s'élevaient à 148 millions de dollars ou à 3,3 % des dépenses globales de l'ARC.		

Comment nous servons les Canadiens

- Agence du revenu du Canada
www.arc.gc.ca
- Entreprises et travailleurs indépendants
1-800-959-7775
- Crédit pour la TPS/TVH
1-800-959-1954
- Demande de renseignements sur l'impôt des particuliers
1-800-959-7383
- Système électronique de renseignements par téléphone (SERT)
1-800-267-6999
- Téléimprimeur
1-800-665-0354
- Service à la clientèle des organismes de bienfaisance
1-888-892-5667
- Prestation universelle pour la garde d'enfants/ prestation fiscale canadienne pour enfants
1-800-387-1194
- Téléremboursement
1-800-959-1958