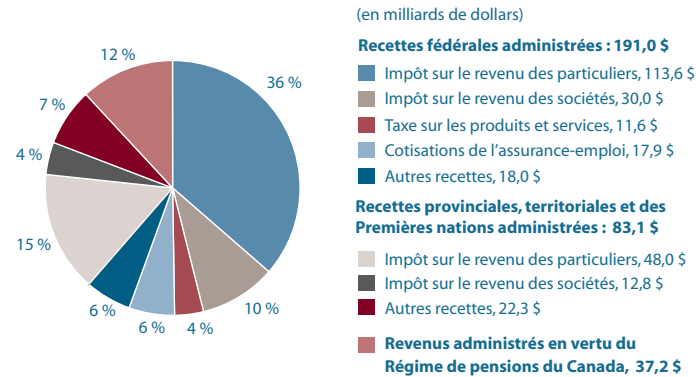


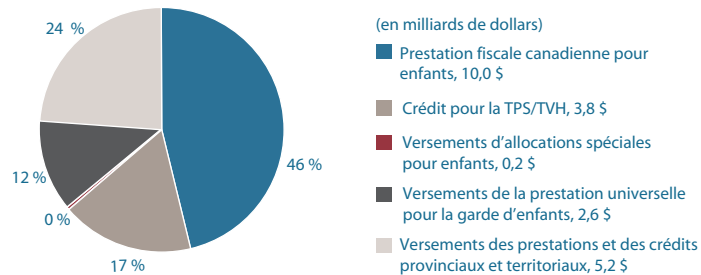
ADMINISTRATION FISCALE

Les taxes et les impôts que l'ARC perçoit et les crédits qu'elle administre sont principalement établis dans la *Loi de l'impôt sur le revenu* et dans la *Loi sur la taxe d'accise*. Nous administrons aussi des lois spéciales liées au Régime de pensions du Canada, à l'assurance-emploi et au bois d'œuvre. Nous entreprenons aussi beaucoup d'activités non fiscales, y compris celles qui se rapportent aux organismes de bienfaisance, au tabac, aux régimes enregistrés et au recouvrement non fiscal.



ADMINISTRATION DES PRESTATIONS

L'ARC joue un rôle essentiel dans le soutien des familles et des particuliers partout au Canada. Nous venons en aide à des millions de Canadiens en administrant une gamme de programmes de prestations et de crédits d'impôt permanents et ponctuels pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En offrant un service de prestation unique au nom de plusieurs ordres de gouvernement, nous réduisons la duplication et les frais généraux d'administration des programmes de prestations.



*En raison de l'arrondissement, le total des pourcentages peut ne pas équivaloir à 100 %

SURVOL DE L'AGENCE

Le *Rapport annuel au Parlement 2010-2011* adopte une nouvelle approche horizontale pour fournir au Parlement et aux Canadiens une évaluation des résultats qu'a atteints l'ARC. Malgré un contexte où les changements sont rapides et les dépenses restreintes, nous veillerons à ce que nos services de gestion interne continuent de permettre l'exécution des programmes gouvernementaux et d'assurer la gestion sécurisée de l'information protégée.

- Le rendement de la gestion de l'Agence a reçu une cote élevée de la part du Secrétariat du Conseil du Trésor et de notre Conseil de direction.
- Nous avons traité près de 18 millions de demandes de renseignements fiscaux, par l'entremise de nos agents et par automatisation.
- Nous avons traité près de 27 millions de déclarations des particuliers.
- Nous avons traité plus de 1,96 million de déclarations des sociétés.
- Nous avons traité 7,5 millions de déclarations de TPS/TVH.
- Nous avons traité plus de 1,7 million de déclarations T4 et T5.

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 pour les particuliers	1-800-959-1954
Demandes 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
Téléremboursement	1-800-959-1958
Prestation universelle pour la garde d'enfants,	1-800-387-1194
Prestation fiscale canadienne pour enfants	

Pour signaler une situation d'évasion fiscale soupçonnée, communiquez avec le centre d'indices des dénonciateurs de votre région :

Région de l'Atlantique	1-888-674-1699
Région du Québec	1-866-896-6317
Région de l'Ontario	1-866-809-6841
Région des Prairies	1-866-453-0450
Région du Pacifique	1-866-846-3535



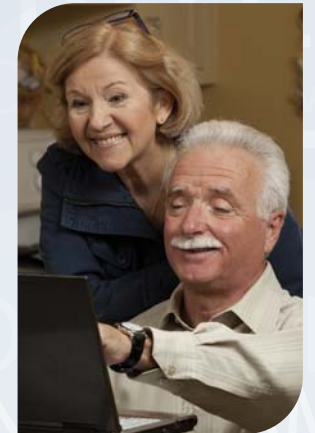
Agence du revenu du Canada – Coup d'oeil

2010-2011

Un régime fiscal et de prestations qui fonctionne bien est essentiel à une économie saine, à une infrastructure durable et à une solide démocratie.

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.



VISION

L'Agence du revenu du Canada 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.

Also available in English

FACILITER LA RÉCEPTION DU MONTANT EXACT DES PRESTATIONS SOCIALES

Résultat de nos activités de base

Les Canadiens ont accès aux prestations et aux crédits auxquels ils ont droit et les paiements sont opportuns et exacts.

Évaluation du rendement : Atteint

Nos résultats

- Nous avons émis 110 millions de paiements de prestations, totalisant près de 22,3 milliards de dollars, à près de 12 millions de bénéficiaires.
- Selon l'augmentation de 62 % des visites aux pages Web de Mon dossier liées aux prestations, les services électroniques gagnent en popularité chez les bénéficiaires.

- Nos agents et nos services automatisés ont traité plus de 7 millions de demandes de renseignements téléphoniques.
- 831 millions de dollars en crédits d'impôt pour personnes handicapées ont été octroyés à 546 520 particuliers.
- Plus de provinces utilisent maintenant le service de demande de prestations automatisée de l'ARC.
- Nous avons émis 99,8 % des paiements à temps.

Profil des dépenses	0,370 milliard \$	8 % des dépenses totales de l'ARC
---------------------	-------------------	-----------------------------------

AMÉLIORER LE SERVICE POUR RENDRE L'OBSERVATION PLUS FACILE

Résultat de nos activités de base

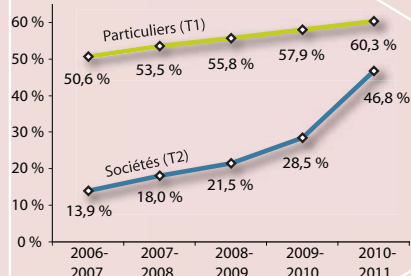
Les Canadiens ont accès, au moyen de plusieurs modes, aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales.

Évaluation du rendement : Atteint

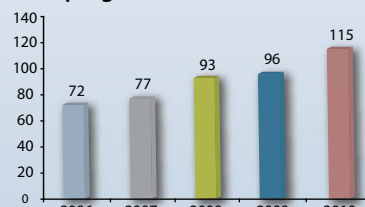
Nos résultats

- 60,3 % des particuliers et 46,8 % des sociétés produisent maintenant leur déclaration par voie électronique.
- De nouvelles caractéristiques pratiques et des améliorations ont été ajoutées à notre site Web et à Mon dossier d'entreprise.
- De nouvelles mesures ont été introduites afin d'améliorer la sécurité des services électroniques et de diminuer les coûts.
- Il existe maintenant 6,7 millions de comptes d'épargne libre d'impôt, soit une hausse de 1,9 million.
- Plus de 900 000 déclarations d'entreprises traitées par voie électronique, soit une hausse de 69,7 %.
- Les activités de vérification de la TPS/TVH ont été améliorées et nous ont ainsi permis de nous concentrer sur les questions d'observation de la TPS/TVH dans les secteurs à risque élevé.

Les taux de production électronique

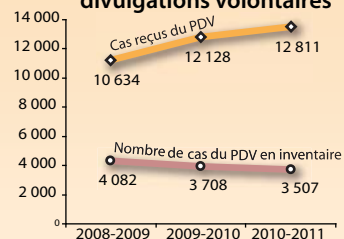


Nombre de programmes et de services administrés

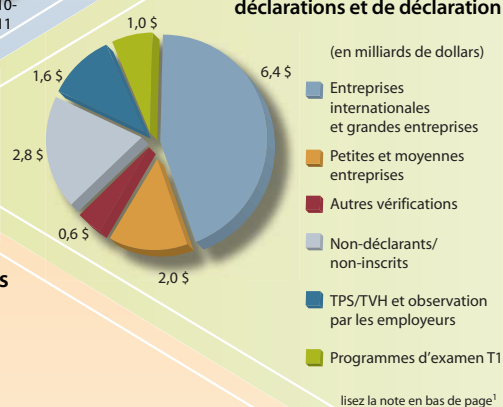


Maintenir la durabilité des opérations
Profil des dépenses
1,043 milliard \$
24 % des dépenses totales de l'ARC

Programme des divulgations volontaires



Cas d'inobservation traités au moyen de nos activités d'observation en matière de production des déclarations et de déclaration



lisez la note en bas de page¹

Résultat de nos activités de base

Assurer le traitement des cas d'inobservation repérés.

Évaluation du rendement : Atteint

Nos résultats

- 93 % des entreprises étaient inscrites aux fins de la TPS/TVH.
- 92,6 % des particuliers âgés de 18 ans et plus et 85,1 % des sociétés ont produit leur déclaration à temps.
- 94,3 % des particuliers et 93,5 % des sociétés ont versé l'impôt déclaré à temps.
- Les participants à des arrangements d'abris fiscaux relatifs aux dons affichent une baisse et six organismes de bienfaisance enregistrés ont vu leur statut révoqué pour avoir participé à de tels arrangements.
- Pour la première fois, un organisme de bienfaisance a été passible d'une pénalité imposée à un tiers.
- 294 868 entreprises ont fait l'objet d'une vérification, ce qui s'est traduit par 8,3 milliards de dollars en recettes fiscales supplémentaires.
- 34,1 milliards de dollars ont été résolus, soit une hausse de 15,2 %, et une dette fiscale exceptionnelle atteignant 27,4 milliards.

Profil des dépenses	1,846 milliard \$	42 % des dépenses totales de l'ARC
---------------------	-------------------	------------------------------------

BÂTIR LA CONFIANCE POUR PROMOUVOIR L'OBSERVATION

Résultat de nos activités de base

Les Canadiens ont accès aux renseignements dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales et ils reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées.

Évaluation du rendement : En grande partie atteint

Nos résultats

- Les visites au site Web de l'ARC ont augmenté de plus de 7 %.
- Pour joindre davantage de gens, nous avons augmenté l'usage de la technologie grâce à des outils comme la téléconférence.
- Nos temps de réponse pour accuser réception des différends ont diminué à 39,5 jours, de 47,7 jours l'année dernière.
- Afin d'améliorer le temps de réponse à résoudre les différends, plus de ressources seront investies.
- Les divulgations volontaires ont révélé 773 millions de dollars en revenus non déclarés.

Profil des dépenses	0,453 milliard \$	10 % des dépenses totales de l'ARC
---------------------	-------------------	------------------------------------

¹ S'il-vous-plaît noter que les résultats du Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH n'étaient pas disponibles et ne pouvaient pas être inclus au calcul.