



Orientations futures pour
l'Agence des douanes
et du
revenu du Canada
– Les grandes sociétés



***Pour vous servir encore mieux !
More Ways to Serve You!***



Agence des douanes
et du revenu du Canada

Canada Customs
and Revenue Agency

Canada



La mission de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) consiste à promouvoir l'observation de la loi et des règlements dans les domaines de la fiscalité, du commerce et des opérations frontalières grâce à une communication efficace, à la prestation d'un service de qualité et à des mesures d'exécution responsables, contribuant ainsi au bien-être social et économique des Canadiens.

L'initiative Orientations futures a été lancée en avril 2001. Elle devait nous aider à déterminer les éléments essentiels pour nous permettre d'obtenir de bons résultats dans l'avenir et de rester des chefs de file reconnus en matière d'administration juste et responsable de programmes douaniers et fiscaux.

Il s'agissait de dresser le bilan de nos relations avec nos principaux groupes de clients et de nous assurer que nos programmes et nos services sont efficaces et qu'ils le resteront dans l'avenir prévisible, afin de promouvoir l'observation, de veiller à la satisfaction des clients et de maintenir la confiance du public dans l'intégrité de l'administration des douanes et du revenu au Canada.

Au moyen de l'initiative Orientations futures, nous avons délibérément choisi d'examiner nos services et nos activités du point de vue de nos clients. Pour cela, nous avons fait porter nos efforts sur des groupes de clients plutôt que sur nos fonctions traditionnelles, telles que la vérification, les douanes et la perception des recettes.

Notre approche

Les grandes sociétés constituent une collectivité distincte, composée d'entités diverses ayant des besoins variés lorsqu'elles traitent avec l'ADRC. Devant en principe regrouper les sociétés dont les recettes annuelles brutes s'élèvent à 15 millions de dollars et plus, cette collectivité comprend quelque 12 000 sociétés et représente environ les deux tiers des sommes recueillies par le gouvernement fédéral au titre de l'impôt sur le revenu des sociétés. Les grandes sociétés contribuent d'une manière remarquable à la croissance de l'économie canadienne. Un grand nombre d'entre elles fonctionnent à l'échelle mondiale et jouent un rôle important dans la création de la richesse, l'amélioration de la compétitivité, la promotion de l'innovation ainsi que la diffusion des meilleures pratiques par-delà notre frontière.

Pour obtenir l'opinion des grandes sociétés sur les rapports que nous devrions entretenir avec elles, nous avons parlé à un grand nombre d'associations canadiennes qui représentent les grandes sociétés sur les plans national et régional. Nous avons aussi mené plus de 400 entrevues personnelles avec des cadres supérieurs de sociétés et avons organisé la formation d'un grand nombre de groupes de discussion avec nos employés.

Durant le processus de consultation touchant l'initiative Orientations futures, les grandes sociétés nous ont clairement transmis certains messages :

- ◆ Elles désirent observer les lois et les règlements en matière de fiscalité et de douanes, mais elles veulent que leurs rapports avec l'ADRC soient basés sur la confiance mutuelle et le dialogue.
- ◆ Elles désirent que l'ADRC soit sensible à leurs besoins ainsi qu'à leur contexte opérationnel, et elles veulent que nos employés comprennent bien leurs activités et ce qui sous-tend leurs prises de décisions.
- ◆ Elles ont insisté sur leur besoin d'avoir la certitude que les transactions en matière de fiscalité et de douanes seront traitées le plus rapidement possible.

- ◆ Dans la mesure du possible, elles désirent que l'ADRC leur offre des services et des communications électroniques, en temps réel, qui sont adaptés à l'environnement informatique en évolution dans lequel elles fonctionnent.
- ◆ Elles veulent que nous prenions les devants en vue de simplifier le plus possible les rapports qu'elles entretiennent avec de multiples organismes, notamment les administrations fiscales provinciales et les autorités douanières d'autres pays.
- ◆ Par-dessus tout, elles veulent que les relations qu'elles établissent avec l'ADRC soient coordonnées et cohérentes.

Nos engagements

À la lumière des consultations que nous avons tenues, nous mettrons l'accent sur l'**établissement de postes de chargés de compte**, la **désignation de carrefours pour les grandes sociétés**, l'**accroissement de la transparence, de la clarté et de la simplification**, l'**élargissement des services électroniques**, la **réduction des délais** et la **promotion de la coopération et des partenariats**.

Chargés de compte

Pour chaque grande société au Canada, à commencer par la plus importante, nous établirons un poste de **chargé de compte** au sein du bureau des services fiscaux où l'entreprise produit ses déclarations de revenus. Le chargé de compte aura les tâches suivantes :

- ◆ assumer la responsabilité et avoir les pouvoirs voulus pour gérer les rapports généraux de la société avec toutes les fonctions de l'ADRC;
- ◆ adapter ces rapports, en dosant bien nos services et nos initiatives, en fonction du niveau d'observation, de la gestion du risque et des besoins de l'entreprise. Cela inclura, à la demande de la société, les questions liées aux douanes;

- ◆ élaborer des ententes sur la prestation de services avec chaque grande société, afin de définir les rôles, les responsabilités et les attentes à cet égard;
- ◆ porter une attention particulière au règlement rapide des questions en suspens, afin que les années de déclaration puissent être fermées;
- ◆ utiliser diverses approches afin de fournir un meilleur service et d'assurer l'observation. Cela comprend l'usage plus fréquent de renseignements provenant de tiers. L'accent sera nettement mis sur la promotion de l'observation, mais au moyen d'approches moins lourdes, s'il y a lieu.

Carrefours des grandes sociétés

- ◆ Nous désignerons **six bureaux de l'ADRC**, soit à Vancouver, Calgary, Toronto, Ottawa, Montréal et Halifax, pour être des carrefours des grandes sociétés. Cela nous permettra de mettre davantage l'accent sur les besoins des grandes sociétés.
- ◆ Ces carrefours serviront de **centres d'expertise**. Ils travailleront avec les autres bureaux de l'ADRC dans chaque région afin d'assurer un traitement plus uniforme des questions touchant les grandes sociétés. De plus, ils serviront de centre de consultation avec les grandes sociétés.

Clarté et transparence

Les grandes sociétés ont besoin de connaître la position de l'ADRC sur la manière dont la loi s'applique aux transactions qui ont été effectuées ou sont sur le point de l'être. Pour promouvoir la clarté, la certitude et accroître la transparence dans toute la mesure du possible, l'ADRC introduira un certain nombre de nouveaux services :

- ◆ Comme complément à son processus officiel de décisions, l'ADRC introduira un mécanisme lui permettant de faire, à la demande d'une grande société, une **interprétation préliminaire** portant sur des questions litigieuses ou complexes au

moment où elles sont examinées par la société ou avant que celle-ci ne produise une déclaration annuelle de revenus.

- ◆ L'ADRC établira un **mécanisme d'avertissement** pour informer les grandes sociétés et les intervenants lorsqu'elle entend soumettre des stratagèmes douteux à un examen minutieux.
- ◆ L'ADRC clarifiera et simplifiera les règles ayant trait à la **déductibilité des intérêts** afin d'assurer que les frais d'intérêt sur les emprunts effectués pour réunir des capitaux sont déductibles dans la mesure permise par la loi.
- ◆ L'ADRC élaborera également un processus permettant aux entreprises de déclarer leurs **nouveaux plans ou arrangements** ayant des conséquences sur le plan fiscal. Cela nous permettra de renforcer notre gestion du risque et de mettre au clair rapidement notre position.

Services électroniques

- ◆ L'ADRC élaborera et mettra en application des **services électroniques** permettant des interactions dynamiques et en temps réel (p. ex., pour demander des renseignements sur le statut d'un dossier, faire transférer des crédits ou déposer un appel en ligne). Les grandes sociétés prendront part à l'établissement de la liste des priorités.
- ◆ Nous créerons également un **portail pour les grandes sociétés** dans notre site Web afin qu'elles puissent obtenir facilement, sans intermédiaires, l'information dont elles ont besoin.

Rapidité

Nous réduirons le temps requis pour les activités et les transactions en ce qui touche une vaste gamme de services que nous offrons :

- ◆ Nous enverrons des **mises à jour régulières** aux grandes sociétés sur les processus en cours et les décisions en suspens, afin de mieux les informer sur l'état de leur dossier.

- ◆ Nous ferons un **examen obligatoire** de toute mesure importante ayant pris plus de temps que ne le prévoit une norme de rendement, que celle-ci soit publiée ou établie dans une entente de prestation de services.



Coopération et partenariats

- ◆ Nous travaillerons avec les **provinces intéressées** afin de diminuer le fardeau administratif dans des secteurs tels que l'impôt sur les biens en capital, et de cerner les secteurs où nous pouvons coordonner la prestation de services et mener ensemble des activités d'information.
- ◆ Nous collaborerons avec les **administrations étrangères** afin de diminuer tout fardeau administratif, comme ce fut le cas lors de l'élaboration de documents modèles pour l'établissement des prix de cession interne.
- ◆ Nous mettrons en place de nouveaux **forums de consultation nationaux et locaux**, auxquels participeront, au besoin, les ministères des Finances et de la Justice. Ces forums traiteront d'un grand nombre de questions, notamment de la politique et de l'interprétation, des besoins des employés en matière de formation ainsi que des priorités technologiques.

Les consultations menées auprès des grandes sociétés au cours de l'année ont grandement enrichi la relation globale que l'ADRC entretient avec cette collectivité. Les mesures ci-dessus traduisent notre engagement d'améliorer nos services et de promouvoir ainsi l'observation. Afin de continuer à enrichir cette relation de travail, nous désirons collaborer avec les grandes sociétés sur les questions qui les préoccupent.

M. William Baker, sous-commissaire de la Direction générale des programmes d'observation, a été désigné pour être le maître d'œuvre de l'ADRC pour cet ambitieux programme de changement. Il aura la responsabilité globale de la mise en œuvre de cette nouvelle façon de faire.



Pour mettre en œuvre l'initiative Orientations futures avec succès, nous aurons toujours besoin de votre collaboration. Nous aimerions savoir ce que vous pensez de notre vision et de nos orientations futures, et comprendre ce qu'elles signifient pour vous. Vos observations et vos suggestions nous tiennent à cœur.

Vous pouvez communiquer avec nous en écrivant à **NATOrientationFutures.NAT-FutureDirections@ccra-adrc.gc.ca** ou au Secrétariat des Orientations futures, au 410, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1A 0L5.