



Recherche scientifique et  
développement expérimental  
Programme d'encouragements fiscaux  
**Plan stratégique d'entreprise**  
**2005**

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



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

**Canada**

# Plan stratégique d'entreprise

« Ce qui nous encourage à consacrer plus de temps et d'argent à nos activités internes de recherche et de développement, c'est de savoir que nous avons le programme de la RS&DE qui contribue à leur financement »  
[trad.]

Fred Phillips,  
président de  
Focus Auto Design Inc.

« Non seulement le programme de R&D nous a aidés à financer notre recherche, mais il nous a donné la confiance de nous attaquer à des projets qui autrement auraient été trop incertains. »  
[trad.]

Steve Boyd  
Triboguard Company Ltd.

« Votre programme nous a fourni les ressources nécessaires pour améliorer et développer encore davantage divers produits éventuellement à mettre en marché » [trad.]

Ralph Hahn,  
président de  
Jentel Manufacturing Ltd.

## POURQUOI UN PLAN STRATÉGIQUE D'ENTREPRISE?

Pour qu'un programme soit vraiment efficace, il faut chercher constamment à l'améliorer. C'est pourquoi l'Agence du revenu du Canada (ARC) a apporté, ces dernières années, plusieurs améliorations d'ordre administratif à son programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE), en collaboration avec l'industrie. Toutefois, il se dégage d'une analyse de notre environnement opérationnel ainsi que de notre clientèle qu'il y aurait encore plus à faire.

À cette fin, le Comité de partenariat de la RS&DE, formé de représentants de l'ARC et de l'industrie, a élaboré ce plan stratégique d'entreprise pour l'administration du programme de la RS&DE. Ce plan précise les priorités du programme ou « orientations stratégiques » qui permettront à l'ARC d'axer ses efforts et ses ressources sur les aspects clés. Ces orientations stratégiques fournissent un cadre à l'intérieur duquel l'ordre de priorité des exigences nouvelles ou imprévues peut être déterminé et sous-tendront l'évolution de l'administration du programme de la RS&DE au cours des trois prochaines années.

Nos orientations stratégiques visent à assurer :

- la **réalisation efficace** du programme de la RS&DE;
- la **sensibilisation** au programme de la RS&DE par le biais d'initiatives de communications améliorées;
- l'**accessibilité** au programme de la RS&DE pour les petites entreprises.

Ces priorités sont appuyées par un sondage mené récemment pour l'ARC. Ce sondage visait à cerner les éléments forts du programme et à en relever les aspects qui pourraient être améliorés (voir l'encadré ci-dessous).

L'ARC a adopté le principe de la responsabilisation. Par conséquent, dans le cadre du plan stratégique d'entreprise, nous allons procéder régulièrement au contrôle des progrès réalisés, progrès dont nous informerons le Parlement par l'intermédiaire de notre rapport annuel.

## SONDAGE MENÉ AUPRÈS DE NOS CLIENTS

En 2002, l'ARC a fait mener un sondage sur l'administration du programme de la RS&DE auprès d'un vaste échantillon représentatif des entreprises ayant leur siège au Canada. Nous nous sommes inspirés des résultats du sondage pour élaborer le plan stratégique d'entreprise sur la RS&DE.

Selon ce sondage, le processus administratif du programme de la RS&DE s'est considérablement amélioré, et les mesures prises par l'ARC en ce sens ont été couronnées de succès. En voici des exemples :

- Les trois quarts des répondants ont indiqué que le programme de la RS&DE a encouragé les entreprises à exercer des activités de R&D au Canada. Plus de la moitié ont affirmé que le programme avait contribué à l'accroissement de la rentabilité de leur entreprise, et pour la moitié également, le programme a eu une incidence favorable sur les rentrées de fonds.
- La majorité des répondants ont exprimé une opinion favorable à l'endroit des employés de l'ARC lors des examens sur place et ont souligné leur professionnalisme, leur niveau de connaissance ainsi que leur obligeance.

S'il est vrai que le progrès est clairement notable, il n'en demeure pas moins que les répondants jugeaient que certains aspects pouvaient être améliorés. En voici des exemples :

- Il y aurait lieu d'accélérer l'examen et le traitement des demandes, en particulier lorsqu'il s'agit des petites entreprises, car tout retard peut les placer dans une situation financière difficile et les obliger à reporter leurs travaux de recherche scientifique.
- Même si près des deux tiers des répondants pensaient que l'uniformité du processus d'examen de l'ARC s'était accrue au fil des ans, il y aurait lieu de la renforcer.
- Il faudrait clarifier et simplifier les formulaires et fournir des guides plus utiles, en particulier dans le cas des nouveaux demandeurs et des petites entreprises.

Pour en savoir plus sur le sondage sur le programme de la RS&DE mené auprès de nos clients, visitez notre site Web à

[www.arc.gc.ca/rsde](http://www.arc.gc.ca/rsde).



## QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME DE LA RS&DE?

Le programme de la RS&DE est un programme d'encouragements fiscaux instauré dans les années 1980 en vue de favoriser la recherche et le développement (R&D) au Canada. Grâce à ce programme, les entreprises admissibles obtiennent un remboursement d'impôt, un crédit d'impôt ou les deux. Il existe aussi dans presque toutes les provinces et les territoires des programmes complémentaires, dont la plupart sont administrés par l'ARC. À l'heure actuelle, ce programme est à lui seul la plus importante source de financement fédéral pour l'industrie canadienne de la R&D.

Plus de 500 employés partout au Canada sont affectés au programme de la RS&DE. Voici leurs responsabilités :

- fournir des services et des renseignements aux clients;
- promouvoir le programme et en clarifier les exigences;
- examiner les demandes relatives à la RS&DE;
- rendre des décisions touchant l'admissibilité à la RS&DE et le droit au crédit d'impôt.

En 2002, l'ARC a établi le Comité de partenariat de la RS&DE afin de maintenir la collaboration de longue date entre l'ARC et l'industrie. Ce comité est composé de 20 membres qui représentent les différentes régions et les différents secteurs d'activité du Canada de même que l'ARC.

Pour en savoir plus sur le programme et son organisation, visitez notre site Web à [www.arc.gc.ca/rsde](http://www.arc.gc.ca/rsde).

### VOICI QUELQUES-UNS DES SERVICES OFFERTS AUX DEMANDEURS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE LA RS&DE

**Service aux nouveaux demandeurs** – met en communication les nouveaux demandeurs avec des représentants du secteur de la RS&DE en mesure d'offrir l'information, les outils et l'aide nécessaires pour présenter une demande.

**Service d'examen préliminaire des projets** – donne aux clients une opinion préliminaire concernant l'admissibilité d'un projet.

**Service des chargés de compte** – assure une continuité de service aux clients et leur offre un accès direct à l'information concernant la RS&DE en assignant une personne-ressource désignée capable de répondre à leurs questions et de leur donner des conseils relativement au programme de la RS&DE.

**Séances d'information à l'intention du public ou d'un secteur précis** – présente un aperçu général du programme, explique les critères d'admissibilité et les exigences relatives aux dépenses et précise comment faire une demande relative à la RS&DE. Au cours des séances visant un secteur précis, on explique les critères d'admissibilité qui se rapportent au secteur en question.

Pour en savoir plus sur ces services et d'autres services relatifs à la RS&DE, visitez notre site Web à [www.arc.gc.ca/rsde](http://www.arc.gc.ca/rsde) ou communiquez avec l'un des bureaux des services fiscaux figurant sur la liste au verso de ce document.

## LA RS&DE EN BREF

- *1,8 milliard de dollars d'encouragements fiscaux à la RS&DE versés annuellement*
- *11 000 demandeurs par année*
- *70 % des demandes proviennent des petites et des moyennes entreprises*
- *plus de 500 employés dans tout le Canada sont affectés à ce programme*

## NORMES DE SERVICE – FOURNIR UN SERVICE RAPIDE

L'un des objectifs du programme de la RS&DE est de traiter les demandes en temps opportun et de manière uniforme et prévisible. À cette fin, l'ARC a établi des normes de service et a réussi à les respecter. Les délais de traitement sont les suivants :

- Pour les demandes de crédit remboursable visant l'année courante présentées par les sociétés privées sous contrôle canadien : 120 jours, dans 90 % des cas;
- Pour les redressements demandés par les clients concernant les crédits remboursables : 240 jours, dans 90 % des cas;
- Pour les demandes concernant les crédits non remboursables : 365 jours, dans 90 % des cas.

# Notre orientation FUTURE

## 1 Orientation stratégique : Veiller à la réalisation efficace du programme de la RS&DE

Pour faciliter leur participation au programme de la RS&DE, les clients doivent être confiants que le processus de demande est raisonnable et accessible. Nous devons traiter les demandes de manière uniforme et juste et en temps opportun, de sorte que les clients admissibles puissent bénéficier le plus vite possible des avantages auxquels ils ont droit.

Ces dernières années, nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives en vue de simplifier le processus. Nous avons, par exemple, créé le Service aux nouveaux demandeurs, le Service des chargés de compte ainsi que le Service d'examen préliminaire des projets. Nous avons aussi établi des normes de service relatives au traitement des demandes en temps opportun, et le programme a respecté ces normes avec succès. Afin de continuer de nous améliorer, nous allons régulièrement examiner les normes et les services pour faire en sorte qu'ils demeurent pertinents. Et, plus important encore, pour que l'efficacité et l'efficience du programme aillent en augmentant, nous miserons sur et investirons dans les compétences, le savoir-faire et l'expérience du personnel affecté au programme de la RS&DE.

À l'appui de cette orientation stratégique, voici ce que nous comptons réaliser :

### ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 1 :

Veiller à la  
réalisation  
efficace du  
programme de  
la RS&DE

#### — Principales réalisations

**Construire notre assise sur les compétences et le savoir-faire de nos employés** en leur offrant un environnement qui favorise l'apprentissage et le perfectionnement professionnels et qui stimule les quatre valeurs de l'ARC : le respect, le professionnalisme, la collaboration et l'intégrité.

**Poursuivre dans le sens des récentes améliorations sur le plan de la rapidité d'exécution** en effectuant un examen approfondi des services et des processus administratifs du programme de la RS&DE en vue de déterminer les aspects qui pourraient être améliorés.

**Renforcer davantage l'uniformité et la prévisibilité** de notre programme en faisant en sorte que les dispositions législatives touchant la RS&DE soient toujours appliquées de façon uniforme et de manière juste, et que nos clients bénéficient de services équitables et impartiaux.

**Évaluer l'administration du programme de la RS&DE**, y compris une comparaison administrative avec d'autres pays, afin de cerner les améliorations possibles à la prestation du programme de la RS&DE.

# Notre orientation FUTURE

## 2

### **Orientation stratégique :**

**Veiller à la sensibilisation au programme de la RS&DE par le biais d'initiatives de communications améliorées**

Ces dernières années, nous avons réalisé des progrès importants en ce qui concerne la sensibilisation des personnes concernées au crédit d'impôt pour la RS&DE. Tant notre brochure intitulée *Remboursements pour la R&D des petites entreprises* que le site Web de la RS&DE sensibilisent les petites et moyennes entreprises à l'existence du programme, les informent de son contenu et facilitent pour elles la façon de s'y conformer. Toutefois, il reste encore beaucoup à faire.

Les initiatives qui viendront appuyer cette orientation stratégique seront conçues sur mesure pour répondre aux besoins de trois clientèles distinctes : les clients actuels et potentiels, les ministères et organismes fédéraux concernés et les exécutants de R&D étrangers.

À l'appui de cette orientation stratégique, voici ce que nous comptons réaliser :

#### ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 2 :

**Veiller à la sensibilisation au programme de la RS&DE par le biais d'initiatives de communications améliorées**

## 2

#### — Principales réalisations

**Concevoir des initiatives d'extension** visant la sensibilisation au programme, l'éducation de la clientèle et l'allégement du fardeau de l'observation.

**Élaborer et mettre en œuvre des initiatives de communications** qui feront en sorte que les clients qui participent déjà au programme soient constamment informés de son évolution.

**Assurer que le programme de la RS&DE** continue d'être un élément clé pour la Stratégie d'innovation du gouvernement fédéral et les initiatives connexes, en faisant la promotion de partenariats avec les autres ministères et organismes.

**Assurer la sensibilisation au programme chez les investisseurs étrangers** en participant aux programmes du gouvernement qui y sont reliés.

# Notre orientation FUTURE

# 3

## **Orientation stratégique :**

### **Veiller à l'accessibilité au programme de la RS&DE pour les petites entreprises**

Les petites entreprises constituent un segment important de notre économie et éprouvent des difficultés qui leur sont propres en ce qui concerne l'accès au programme. Afin de faciliter l'accès au programme pour les petites entreprises, celui-ci doit assurer la sensibilisation au programme, réduire la complexité du programme et de son processus de demande ainsi que minimiser les frais liés aux exigences d'observation du programme. Pour remplir cet engagement, nous concevons des solutions axées sur la clientèle et visant principalement ce groupe cible.

À l'appui de cette orientation stratégique, voici ce que nous comptons réaliser :

#### **ORIENTATION STRATÉGIQUE N° 3 :**

**Veiller à  
l'accessibilité  
au programme  
de la RS&DE  
pour les  
petites  
entreprises**

# 3

#### **— Principales réalisations**

**Concevoir et mettre en place des initiatives** visant les petites et les moyennes entreprises, y compris les travailleurs autonomes et les propriétaires uniques, afin de faciliter l'accès au programme.

**Collaborer avec d'autres programmes de R&D axés sur les petites entreprises**, par exemple le Programme d'aide à la recherche industrielle, afin d'améliorer l'accessibilité et de réduire les doublons.

**Réduire la complexité** des documents en simplifiant les exigences et en utilisant un langage clair et simple afin de réduire le fardeau d'observation.

## VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS?

Pour en savoir plus sur le programme de la RS&DE, visitez notre site Web à [www.arc.gc.ca/rsde](http://www.arc.gc.ca/rsde).

Vous pouvez aussi communiquer avec l'un des bureaux des services fiscaux de l'ARC qui figurent dans la liste ci-dessous.

ENDROIT	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE
Halifax	1 866-320-9099 ou (902) 426-7875
Québec	1 866-204-0101, poste. 648-7151 ou (418) 648-7151
Montréal	(514) 496-1317
Laval	1 888-784-8709 ou (514) 338-4198
Ottawa	(613) 598-2106
Toronto-Centre	(416) 973-2814
Toronto-Ouest	(905) 566-6010
Hamilton	(905) 572-2650
Calgary	(403) 691-5890
Vancouver	1 866-317-0473
Service sans frais	1 800-959-7775



Agence du revenu  
du Canada

Canada Revenue  
Agency

Canada