



# Orientations futures pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada – Les particuliers


*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

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) sert plus de 23 millions de particuliers et de bénéficiaires de prestations. Chaque année, nous traitons plus de 30 millions de demandes de renseignements, produisons 70 millions de chèques de prestations et fournissons un large éventail de produits d'information en empruntant diverses voies de communication. Nous avons plus d'échanges avec les Canadiens que toute autre organisation des secteurs public et privé, et nous prenons très au sérieux nos engagements en matière de service et d'intégrité.

Pour que notre approche soit davantage axée sur la clientèle, nous avons examiné les services que nous offrons du point de vue des particuliers canadiens. Afin de cerner et de mieux comprendre les intérêts et les besoins des Canadiens en matière de service, nous nous sommes tournés vers les employés de l'ADRC pour connaître l'opinion des milliers de Canadiens qu'ils servent chaque jour. Nous avons également recueilli de l'information par l'intermédiaire de sondages et de différents comités consultatifs, et en discutant avec des professionnels de l'impôt et des personnes qui font du bénévolat dans les communautés.

Les Canadiens ont montré qu'ils étaient prêts à traiter avec nous de différentes façons. Une bonne partie des Canadiens préfèrent encore utiliser le téléphone pour faire affaire avec le gouvernement, mais un nombre croissant d'entre eux le font par Internet. Dans certains cas, ils veulent se rendre au comptoir d'un bureau ou obtenir une réponse par écrit. Nous devons savoir quelles sont les voies de communication privilégiées par les Canadiens, et pourquoi, si nous voulons pouvoir adapter nos méthodes et concevoir des services qui répondront mieux à leurs besoins. Nous voulons faire en sorte que nos clients aient moins besoin de nous appeler en simplifiant les processus, dans la mesure du possible, et en offrant des réponses plus rapides par Internet.

Au cours des dernières années, l'ADRC a apporté d'importantes modifications à ses modes de prestation des programmes et des services. Le dialogue établi grâce à l'initiative Orientations futures a confirmé que ces changements tiennent compte des besoins et des intérêts des Canadiens. Le processus de l'impôt sur le revenu des particuliers et des prestations a été modifié afin de donner aux provinces la souplesse voulue pour

déterminer leurs taux d'imposition, leurs crédits et l'indexation de ces montants. L'ADRC assume de nouvelles responsabilités et administre maintenant 17 programmes de prestations et de crédits pour le compte des provinces et des territoires. Nous avons déployé des efforts pour que nos clients aient moins besoin de nous appeler. De plus, nous avons facilité l'accès à notre service de renseignements téléphoniques à quelque 30 millions de clients, grâce à un programme national établi en fonction des fuseaux horaires du Canada. Pour veiller à ce que tous les contribuables paient leur juste part d'impôt et de taxes, nous avons maximisé nos processus de recouvrement à l'aide d'une technologie de pointe en téléphonie et d'une meilleure gestion de la charge de travail.

Ce qui est plus important encore, c'est que nous avons rapidement su tirer parti d'Internet. Depuis le lancement de notre site Web en 1996, nous n'avons pas cessé de l'enrichir et d'offrir de nouveaux services électroniques protégés. L'an dernier, les Canadiens ont manifesté leur enthousiasme pour nos services électroniques en produisant plus de 2 millions de déclarations de revenus des particuliers par Internet. Grâce à notre site Web, les particuliers peuvent maintenant changer leur adresse instantanément ou trouver des réponses précises à leurs questions, au moyen de notre Service d'information interactif.

## **Nos engagements**

Orientations futures, en tant qu'initiative, bâtira sur ces réalisations. Nous tiendrons compte de la rétroaction de la clientèle et nous concentrerons nos efforts sur les **services électroniques**, les **partenariats**, l'**extension des services** et l'**observation**.

## **Services électroniques**

Nous mettrons plus d'accent sur les services électroniques, répondant ainsi à l'intérêt manifesté par les Canadiens à ce sujet.

- ◆ Cette année, nous **restructurons notre site Web** en fonction des clients afin que, par exemple, il leur soit plus facile d'y trouver des réponses.
- ◆ En 2003, nous lancerons une page intitulée **Mon compte**, qui fournira de l'information aux particuliers sur leur compte ou les montants de prestations auxquels ils ont droit. Éventuellement, les particuliers ou leurs représentants autorisés

pourront y apporter eux-mêmes des rajustements et des modifications.

- ◆ Nous encouragerons de façon active la **transmission électronique des déclarations** des particuliers. L'an dernier, les Canadiens et les professionnels de l'impôt ont transmis ainsi près de 9 millions de déclarations de revenus (soit 40 % de toutes les déclarations). Pour l'an prochain, notre objectif est que la moitié des déclarations soient transmises par voie électronique. Nous sommes conscients que le taux d'utilisation de nos services électroniques dépend de la qualité de ce que nous offrons et de l'attitude des gens par rapport aux transactions par Internet. Nous sommes néanmoins en train de prendre des mesures qui nous permettront **de traiter 75 % des déclarations de revenus par voie électronique** au cours des prochaines années.
- ◆ Nous fournirons à nos employés des **outils Web** axés sur la clientèle qui amélioreront la rapidité et l'exactitude de notre service d'information 1 800.



## Partenariats

- ◆ Nous faciliterons l'accès aux services pour les Canadiens en **travaillant avec d'autres ministères** et paliers de gouvernement. Par exemple, nous travaillons avec Développement des ressources humaines Canada afin de simplifier le passage de la vie active à la retraite.
- ◆ Nous **travaillerons avec le secteur privé et les professionnels de l'impôt** afin de définir les possibilités de collaboration qui pourraient simplifier l'administration fiscale et la production des déclarations pour les Canadiens.



## Extension des services

Les Canadiens ont indiqué qu'un plus grand nombre **d'activités d'extension des services et d'information** leur permettrait de mieux comprendre leurs droits et obligations et les aiderait à « réussir du premier coup » et à faire moins d'erreurs. En bout de ligne, le niveau d'observation global en sera amélioré. Afin de réaliser des progrès dans ce domaine, nous allons entreprendre les activités suivantes :

- ◆ En collaboration avec les provinces et d'autres organisations et en nous appuyant sur nos réussites, comme le programme des bénévoles, nous **élaborerons des cours** et d'autres activités


d'extension des services pour que les gens comprennent mieux notre régime fiscal et son rôle au Canada.

- ◆ Nous collaborerons, avec nos partenaires, pour sensibiliser les Canadiens au fait que c'est le paiement de leur **juste part d'impôt et de taxes** qui leur procure les avantages dont ils bénéficient en tant que citoyen canadiens.
- ◆ Nous continuerons d'améliorer nos documents afin que nos explications soient rédigées dans un **langage clair et simple**.
- ◆ **Nous renforcerons nos activités de consultation et élargirons nos activités d'extension des services** pour les Canadiens ayant des intérêts spéciaux, par exemple les personnes âgées, les jeunes, les personnes handicapées et les néo-Canadiens.

## **Observation**

L'application des lois est cruciale dans un régime fiscal équitable. Des mesures d'exécution mieux ciblées en sont un élément essentiel, car elles permettent d'alléger le fardeau des Canadiens qui respectent la loi. Elles nous permettent aussi de nous assurer que les règles sont appliquées uniformément et que chacun paie sa juste part d'impôt et de taxes.

- ◆ En utilisant des techniques très perfectionnées de gestion du risque, nous **améliorerons nos processus de vérification et de recouvrement**.
- ◆ **Nous relèverons plus rapidement les cas complexes** d'inobservation et les assignerons aux unités créées à cette fin.



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 **NAT-OrientationFutures.NAT-FutureDirections@ccra-adrc.gc.ca** ou au Secrétariat des Orientations futures, au 410, avenue Laurier Ouest, Ottawa (Ontario) K1A 0L5.