



# Agence des douanes et du revenu du Canada

Budget des dépenses  
2001-2002

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

## Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses qui est déposé à la Chambre des communes par la présidente du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

**Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement** présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le budget).

**Partie II – Le Budget principal des dépenses** étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en applications ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

**Partie III – Le Plan de dépenses du ministère** est divisé en deux documents :

- 1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.
- 2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par la présidente du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables pour les ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par  
le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2001

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la  
poste auprès des Éditions du gouvernement du Canada (TPSGC)  
Ottawa (Canada) K1A 0S9

Téléphone : 1-800-635-7943  
Site Internet : <http://publications.tpsgc.gc.ca>

No. de catalogue BT31-2/2002-III-36

ISBN 0-660-61473-1

# **Agence des douanes et du revenu du Canada**

**Budget des dépenses  
2001-2002**

**Rapport sur les plans  
et les priorités**

**Approuvé**

---

**Ministre du Revenu national**

# Table des matières

---

<b><u>SECTION I</u></b>	<b>4</b>
<u>Message du ministre</u> .....	4
<u>Déclaration de la direction</u> .....	5
<b><u>SECTION II : VUE D'ENSEMBLE DE L'AGENCE</u></b>	<b>5</b>
2.1 <u>Quoi de neuf</u> .....	5
2.2 <u>Mandat, rôles et responsabilités</u> .....	6
2.3 <u>Fondement stratégique</u> .....	9
2.4 <u>Contexte de la planification</u> .....	14
2.5 <u>Dépenses prévues de l'Agence</u> .....	17
<b><u>SECTION III: PLANS, RÉSULTATS, ACTIVITÉS ET RESSOURCES</u></b>	<b>19</b>
3.1 <u>Renseignements détaillés sur les secteurs d'activité</u> .....	21
3.1.1 <u>Services fiscaux</u> .....	21
3.1.2 <u>Services des douanes</u> .....	26
3.1.3 <u>Programmes de prestations et autres services</u> .....	32
3.1.4 <u>Appels</u> .....	36
3.1.5 <u>Gestion et orientation organisationnelles</u> .....	40
<b><u>SECTION IV : INITIATIVES CONJOINTES</u></b>	<b>46</b>
4.1 <u>Initiatives horizontales</u> .....	46
4.2 <u>Initiatives collectives</u> .....	50
<b><u>SECTION V : RENSEIGNEMENTS FINANCIERS</u></b>	<b>51</b>
5.1 <u>Sommaire de l'Agence - Partie II du Budget principal des dépenses</u> .....	51
5.2 <u>Sommaire de l'Agence - Articles courants de dépenses</u> .....	52
5.3 <u>Sommaire des dépenses d'immobilisations par secteur d'activité</u> .....	53
5.4 <u>Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations</u> .....	53
5.5 <u>Sommaire des paiements de transfert</u> .....	54
5.6 <u>Source des recettes disponibles et des recettes non disponibles</u> .....	55
5.7 <u>Coût net du programme pour l'année budgétaire</u> .....	59
<b><u>SECTION VI: RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</u></b>	<b>60</b>
6.1 <u>Extrants des secteurs d'activités</u> .....	60
6.2 <u>Établissement et amélioration des normes de service</u> .....	68
6.3 <u>Liste des lois appliquées</u> .....	69

# Section I

## Message du ministre

Notre organisme aborde sa deuxième année en tant qu'agence et poursuit avec dynamisme sa mutation. Les Canadiennes et les Canadiens attendent de nous des résultats concrets, notamment des services plus variés, accessibles et faciles à utiliser. Nous répondons largement à ces attentes en offrant davantage de services électroniques innovateurs et en recourant de façon plus soutenue à Internet. Nous profitons des occasions fournies par l'initiative « Gouvernement en direct » pour améliorer notre interaction avec nos clients, tout en assurant la protection des renseignements personnels. Nous tenons à offrir à notre clientèle la meilleure gamme de services possible, tout en prenant les décisions qui s'imposent en matière de gestion et d'investissement.

Je suis fier de nos réalisations, tant sur le plan des douanes que sur le plan fiscal. Depuis le lancement du *Plan d'action des douanes* en avril 2000, des progrès remarquables ont été réalisés dans le secteur des services douaniers. Nous avons élaboré le plan en donnant priorité aux besoins des voyageurs et des gens d'affaires. La transformation de l'organisation est bien engagée pour nos services douaniers et se poursuivra à un rythme accéléré au cours des prochaines années. En partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada et d'autres organismes chargés de faire respecter la loi, nous veillons à assurer la sécurité des Canadiens.

Afin de mieux servir les contribuables et les entreprises canadiennes, nous avons entrepris depuis quelques années un programme d'amélioration continue de nos services fiscaux, en nous inspirant des suggestions de nos nombreux comités consultatifs. Un nombre important d'initiatives d'amélioration du service sont en cours, tant à l'échelle nationale que locale. Grâce à l'élaboration d'une stratégie intégrée en matière de services, le client se trouvera au cœur de notre administration fiscale.

Sous la gouverne de notre conseil de direction, nous poursuivons un programme de renouvellement ambitieux qui prévoit une meilleure gestion des ressources humaines, une réforme administrative et l'amélioration de la fonction de contrôleur, grâce à une gestion transparente axée sur les résultats. Je continuerai de travailler en étroite collaboration avec le conseil de direction à l'instauration conjointe d'une administration douanière et fiscale qui répondra aux normes de professionnalisme les plus élevées.

Je suis très conscient des nombreux défis que nous avons dû relever depuis quelques années en raison de la charge de travail accrue en matière de services fiscaux et douaniers et de l'ampleur des changements à réaliser. Le présent rapport comprend des renseignements détaillés sur les volumes accrus des activités permanentes de l'Agence, de même que sur l'ampleur de notre programme de changement, lesquels témoignent de nos besoins en ressources. Le passage à l'agence a été une importante étape dans l'histoire de notre administration. Nous sommes maintenant prêts à achever cette transformation, tout en maintenant un service de haute qualité et en administrant avec rigueur les fonds publics.

Le ministre du Revenu national  
L'honorable Martin Cauchon

## Déclaration de la direction

*Rapport sur les plans et les priorités : 2001-2002*

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2001-2002 de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC).

À ma connaissance, les renseignements contenus dans ce rapport :

- décrivent fidèlement le mandat, les priorités, les stratégies de l'ADRC et les résultats escomptés par celle-ci;
- sont conformes aux principes de divulgation de l'information énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du rapport sur les plans et les priorités*;
- sont complets et exacts;
- sont fondés sur de bons systèmes d'information et de gestion dans l'ensemble de l'Agence.

Je suis satisfait des méthodes et des procédures d'assurance de la qualité qui ont été utilisées pour produire le RPP.

Les ministres du Conseil du Trésor ont approuvé la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) sur laquelle s'appuie le présent document et qui sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

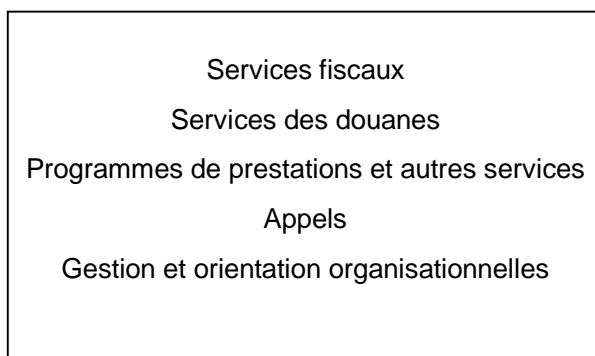
## Section II : Vue d'ensemble de l'Agence

### 2.1 Quoi de neuf

Dans le *Rapport sur les plans et priorités* de l'an dernier, nous avons pris l'engagement de mettre la dernière main à une structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR) pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Après avoir consulté nos intervenants clés, nous avons soumis une SPRR au Conseil du Trésor, qui a approuvé officiellement les secteurs d'activité de l'ADRC en août 2000.

Notre nouvelle structure, axée sur les secteurs d'activité, traduit les efforts que nous déployons pour communiquer avec les Canadiens de manière à ce qu'ils comprennent nos façons de promouvoir l'observation de la loi. Elle exprime également notre engagement à adopter une gestion transparente, axée sur les résultats. Selon cet engagement, nous avons mis plus fortement l'accent sur l'atteinte de résultats concrets, le fait de rendre compte de ces résultats de façon claire et transparente, et la démonstration de l'optimisation des dollars des contribuables.

Nos cinq secteurs d'activité sont les suivants :



Dans la section III de ce document, nous présentons pour chacun des cinq secteurs d'activité nos plans et priorités, lesquels expriment les engagements clés que nous avons pris. Nous remplirons ces engagements par la conduite de nos activités quotidiennes combinées avec le programme dynamique de changement stratégique.

## 2.2 Mandat, rôles et responsabilités

Le mandat de l'ADRC découle de la *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 1999. Dans le cadre de notre mandat, nos objectifs de programme sont les suivants :

- percevoir les recettes et appliquer les lois fiscales pour le compte du gouvernement fédéral ainsi que pour le compte de certaines provinces et de certains territoires;
- assurer les services frontaliers et appliquer la législation régissant le commerce et les voyageurs internationaux;
- mettre en œuvre, par l'intermédiaire du régime fiscal, certains programmes de prestations socio-économiques pour les Canadiens.

En tant qu'agence, nous sommes aussi responsables de la mise en œuvre d'ententes avec d'autres paliers de gouvernement pour l'exercice de certaines activités ou l'administration de programmes liés à notre mandat.

### Coup d'œil sur l'ADRC

Notre mandat de perception des recettes et de gestion de la frontière est très vaste et d'une grande portée. Nous assurons nos services par l'intermédiaire de centaines de points de service à l'échelle du pays, rejoignant dans leur quotidien des dizaines de milliers de Canadiens et de visiteurs qui entrent chez nous. C'est une grosse affaire, qui, de plus, prend de l'expansion. Comme nous l'indiquons dans la section « Contexte de la planification » du présent document, dans bon nombre de cas, les volumes de clients et de transactions augmentent en raison de la conjoncture économique favorable.

La carte de la page suivante présente quelques points saillants de nos opérations. Elle donne un aperçu rapide de nos multiples interactions avec les Canadiens et les voyageurs qui entrent au pays. Elle met également en lumière le rôle essentiel que jouent nos opérations sur le plan du bien-être socio-économique des Canadiens.



# Coup d'œil sur l'ADRC

Plus de 50 ententes d'exécution conjointe des programmes avec d'autres ministères et organismes



Consultation systématique de plus de 100 groupes d'intérêt et 25 comités consultatifs



Saisies douanières de quelque 625 millions de dollars de drogues et de marchandises de contrebande en 1999



Plus de 29,3 millions de demandes de renseignements du public chaque année

275 milliards de dollars de recettes par an – environ 1 milliard de dollars par jour ouvrable



Ententes pour la perception d'environ 37,3 milliards de dollars par an pour le compte des provinces et des territoires



44 000 employés à 750 points de service au Canada



9 milliards de dollars en versements pour la Prestation fiscale pour enfants et les crédits pour la TPS/TVH, à 10 millions de Canadiens, en 1999

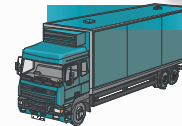


Traitement de 23,7 millions de déclarations de revenus des particuliers et des fiducies, et de 1,2 million de déclarations de revenus des sociétés en 1999

110 millions de voyageurs entrant au Canada par 492 points de service des douanes



Traitement de 11 millions de mainlevées par an dans le secteur commercial des douanes



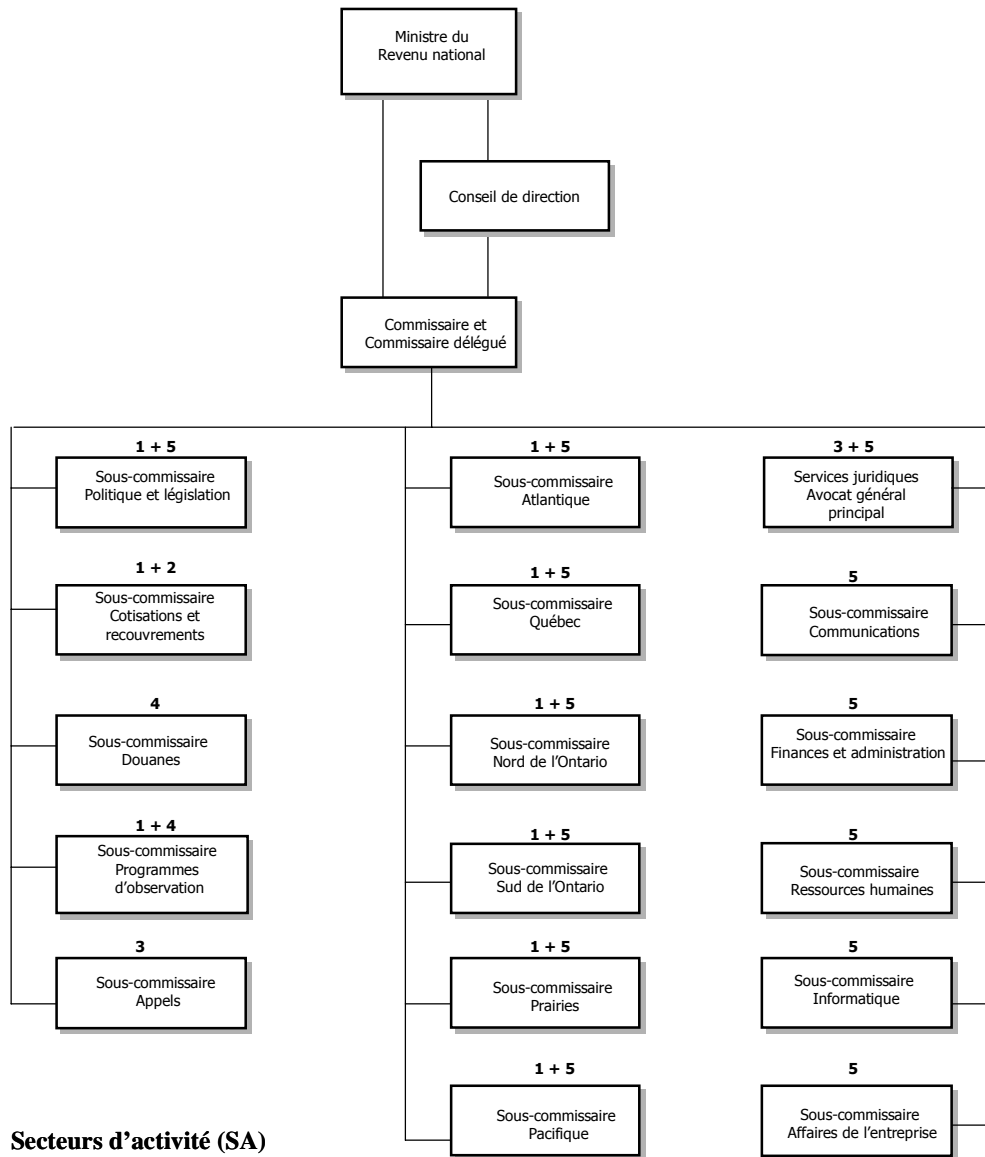
2 millions de consultations du site Internet de l'ADRC chaque mois pendant la période de production de pointe; 20 000 formulaires et guides accessibles en



direct

## Structure organisationnelle

L'organigramme ci-dessous représente la structure organisationnelle de l'ADRC, et la façon dont nous créons, exécutons et gérons nos programmes par l'entremise de cinq directions générales opérationnelles à l'Administration centrale, six régions et six directions générales fonctionnelles. En tant qu'agence, nous continuons de faire rapport au Parlement par l'entremise de notre ministre du Revenu national. Nous avons également un comité de direction formé de quinze administrateurs, dont le président et le commissaire.



- 1 Services fiscaux
- 2 Services des douanes
- 3 Programmes de prestations et autres services
- 4 Appels
- 5 Gestion et orientation organisationnelles

## 2.3 Fondement stratégique

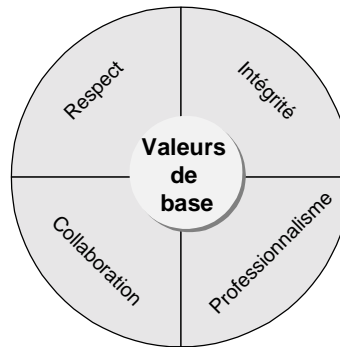
Le fondement stratégique de l'ADRC fixe des points de repère pour orienter les mesures que nous prenons aujourd'hui et celles que nous envisageons de prendre plus tard. Ces points de repère comprennent notre mission, nos valeurs ainsi que les principes de dotation que nous avons adoptés l'an dernier en tant qu'employeur distinct. Ils comprennent également notre vision et les six objectifs qui appuient la concrétisation de cette vision.

### Mission

La mission de l'Agence consiste à promouvoir l'observation des lois et des règlements du Canada dans les domaines de la fiscalité, du commerce et des opérations frontalières grâce à la communication, à la prestation d'un service de qualité et à des mesures d'exécution responsables, de façon à contribuer au bien-être économique et social des Canadiens.

### Valeurs

Le succès à long terme de tout organisme et l'atteinte des résultats qu'il vise passent par un fondement stable qui repose sur des valeurs. À l'ADRC, notre mode d'interaction avec nos clients, nos partenaires et nos collègues s'appuie sur quatre valeurs de base :



Nous nous sommes donné un nouveau régime de ressources humaines, qui comprend un programme de dotation fondé sur huit principes. Les principes qui régissent notre programme de dotation s'harmonisent avec les valeurs de base mentionnées ci-dessus.

## Tableau 1

### Principes de dotation de l'ADRC

<b>Objectivité</b>	L 'effectif doit adopter un comportement exempt de toute influence politique et bureaucratique. Les décisions de dotation doivent être prises librement, sans aucune influence politique ou bureaucratique.
<b>Représentativité</b>	La composition de notre effectif reflète le marché du travail disponible.
<b>Compétence</b>	L 'effectif possède les attributs requis pour accomplir son travail avec efficacité.
<b>Équité</b>	Les décisions de dotation sont équitables, justes et objectives.
<b>Transparence</b>	Les communications visant la dotation sont ouvertes, honnêtes, respectueuses, en temps opportuns, et clairement comprises.
<b>Efficacité</b>	Les processus de dotation sont planifiés et appliqués en fonction du temps et du coût, et liés aux besoins fonctionnels.
<b>Adaptabilité</b>	Les processus de dotation sont souples et s'adaptent aux changements de circonstances et aux besoins particuliers de l'organisme.
<b>Productivité</b>	Donne lieu à la nomination du nombre de personnes nécessaires pour la conduite efficace des affaires.

### Vision

Notre vision aide à décrire le genre d'organisme que nous nous efforçons de devenir. Nos six objectifs stratégiques appuient cette vision.

La vision de l'Agence est d'être reconnue et respectée par ses clients pour l'intégrité, l'équité et l'innovation dont elle fait preuve dans l'administration de programmes de grande qualité mais néanmoins abordables. Notre esprit progressiste encouragera la création de nouveaux partenariats intergouvernementaux et internationaux favorisant une plus grande efficacité du gouvernement et un resserrement de l'union économique.

## Objectifs stratégiques

L'Agence gagnera la faveur des Canadiens en continuant de poursuivre six buts stratégiques.

- 1. Services de qualité et communications avec les clients**  
Offrir des services qui sont accessibles, adaptés et fiables ainsi que des communications claires et informatives, à un coût abordable.
- 2. Exécution responsable et protection de la frontière**  
Mettre en œuvre des programmes d'exécution équitables, responsables et efficaces.
- 3. Administration équitable**  
Appliquer le principe de l'équité de façon assidue et uniforme pour tous les programmes, afin de conserver la confiance du public et d'encourager l'observation volontaire.
- 4. Processus simples et productifs**  
Réduire autant que possible les coûts administratifs et le fardeau de l'observation imposés à nos clients.
- 5. Employés informés et compétents**  
Veillez à ce que nos employés possèdent les connaissances et les compétences requises et reçoivent l'appui nécessaire pour s'acquitter efficacement de leurs tâches.
- 6. Gestion efficace et services à l'entreprise**  
Appuyer la gestion efficace de nos opérations par le recours à des politiques, des systèmes et des processus adaptés, modernes et intégrés et à un coût abordable.

## Objectifs de changement

Dans le cadre de nos objectifs stratégiques, les quatre objectifs de changement qui ont été retenus portent sur les domaines qui exigent une attention et intérêt particuliers plus soutenus de la part de la direction pendant la période de planification. Nous prévoyons que le succès de l'ADRC, au cours des cinq premières années d'exploitation, repose sur la réalisation de ces objectifs. Pour que les activités de changement déjà bien engagées puissent être menées à terme, il faudra aussi compter sur l'engagement soutenu de l'ensemble de l'Agence.

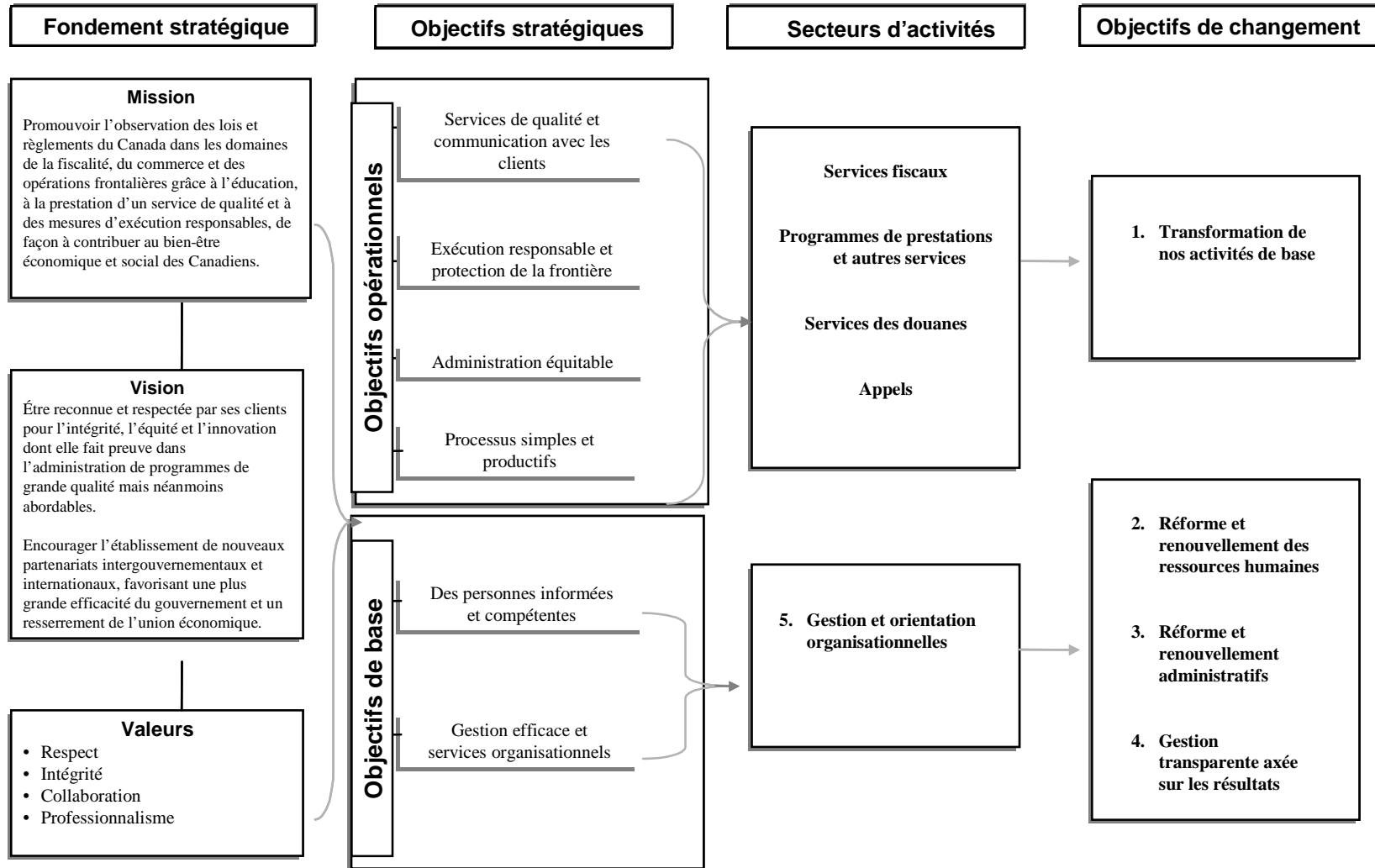
Les quatre objectifs de changement sont les suivants :

1. Transformer nos activités de base de façon à s'adapter au rythme des changements dans les domaines de la technologie, des pratiques commerciales, des pratiques de gestion et des attentes des Canadiens;
2. Favoriser la réforme et le renouvellement des ressources humaines par la mise en œuvre intégrale du nouveau régime de ressources humaines de l'ADRC;
3. Réaliser la réforme et le renouvellement administratifs par la mise en place de politiques et de pratiques adaptées aux besoins de l'ADRC;
4. Intégrer l'approche de la gestion transparente axée sur les résultats dans les processus de planification, de prise de décisions et de responsabilisation de l'ADRC.

Le tableau 2 ci-après présente un survol rapide de notre orientation stratégique pour la période de planification triennale. On y trouve les éléments les plus stables de notre orientation, c'est-à-dire notre mission, notre vision, nos valeurs et nos objectifs stratégiques, de même que les quatre objectifs de changement que nous avons définis pour guider nos efforts à court terme. L'harmonisation des cinq secteurs d'activité de l'ADRC, confirmé par la structure de planification, de rapport et de responsabilisation (SPRR), qui vient d'être approuvée, est aussi représentée dans le graphique de la page suivante.

Tableau 2

## Vue d'ensemble de l'orientation stratégique 2001-2002 to 2003-2004



## 2.4 Contexte de la planification

Le contexte de la planification à l'ADRC est caractérisé par la complexité d'un environnement qui évolue et se transforme rapidement. Dans cette section, nous donnons un aperçu des tendances nouvelles et des pressions internes qui influencent la teneur du présent *Rapport sur les plans et les priorités*.

### Politique publique

Comme il est mentionné dans le discours du Trône de janvier 2001, les orientations de politiques du nouveau mandat visent à développer une économie de classe mondiale, à accroître l'influence du Canada à l'échelle internationale et à créer une société intégrée, n'excluant personne, où les Canadiens ont rapidement accès à des services de qualité dans le domaine de la santé et sont en sûreté partout au pays. Tout au long de ce nouveau mandat, l'ADRC doit faire en sorte de contribuer à la réalisation des priorités du gouvernement.

Au cours des dernières années, la vigueur des finances publiques du Canada a entraîné une importante réduction des niveaux d'impôt fédéraux et provinciaux. Le Plan quinquennal de réduction des impôts, lancé lors du budget fédéral de février 2000, a été accéléré dans l'énoncé économique et la mise à jour budgétaire d'octobre 2000. Selon le consensus qui se dégage de plus en plus nettement parmi les Canadiens, toute nouvelle dépense de programme ne devrait être consacrée qu'à des investissements stratégiques dans des domaines clés comme la santé, l'éducation et la sécurité publique. L'investissement dans la gestion de la frontière par le *Plan d'action des douanes* est un exemple du ciblage à faire dans le domaine des dépenses publiques pour alléger les pressions exercées dans l'immédiat sur les services publics de base.

Les provinces sont plus que jamais disposées à assumer un contrôle accru de la prestation de leurs services. Le 1<sup>er</sup> janvier 2001, toutes les provinces ont adopté l'impôt calculé sur le revenu (ICSR), qui leur permet de fixer leurs taux d'imposition et d'établir leurs crédits d'impôt indépendamment des taux et des crédits du gouvernement fédéral. Cette spécificité aura pour effet de compliquer nos relations avec les provinces et territoires étant donné qu'il faudra adapter la prestation des services selon leurs besoins.

### Considérations économiques

Bien que les bons résultats économiques des dernières années soient largement attribuables à la demande américaine pour nos biens et services, les bases de l'économie canadienne sont dorénavant solides, comme en font foi les excédents financiers, le faible taux d'inflation, les réductions d'impôt et l'économie du savoir en pleine croissance. Pour 2001, la Banque du Canada prévoit une croissance de 3 % du produit intérieur brut (PIB), un taux d'inflation de 2 % si les prix du pétrole diminuent ou restent inchangés, et une expansion économique de 2 à 2,5 % aux É.-U. durant la même période. Une économie dynamique entraîne un alourdissement des charges de travail à l'Agence, entre autres le traitement des déclarations de revenus, les demandes de



renseignements des clients, les activités de recouvrement et de vérification, et les activités douanières et commerciales. Le défi à relever reste inchangé : gérer l'alourdissement des charges de travail tout en préservant l'intégrité des opérations de l'entreprise.

Au cours de la dernière décennie, le commerce a progressé de 150 %, et l'on s'attend à une autre croissance de 50 % d'ici cinq ans. Les exportations du Canada ont aussi augmenté, passant de 28 % à 45 % du PIB, et se sont diversifiées, parallèlement à la croissance des secteurs du matériel de télécommunication, des pièces d'automobile et des services. Ces augmentations sont dans une large mesure attribuables à l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA) et au renforcement des règles commerciales internationales. La mise en application de nouveaux accords commerciaux accroîtra vraisemblablement la complexité et la quantité de travail exécuté par l'ADRC. Il faut s'assurer que nos processus douaniers n'entravent pas le tourisme et le commerce à l'échelle mondiale, mais évoluent au même rythme que les structures des échanges internationaux.

### **Considérations socio-démographiques**

La mondialisation de l'activité criminelle et son raffinement de plus en plus poussé posent aujourd'hui un réel obstacle à la sécurité du Canada. Les enjeux de la sécurité économique ont d'énormes conséquences sur le niveau de recouvrement des recettes et le niveau d'observation. Face à ces menaces pour la sécurité, la solution consiste à prendre diverses initiatives, par exemples accroître la collaboration à l'échelle nationale et internationale, améliorer les programmes d'aide technique pour le monde en développement et créer des réseaux mondiaux raccordant les organisations gouvernementales aux organisations du secteur privé.

La main-d'œuvre canadienne vieillit. Un fort pourcentage de l'effectif de la fonction publique partira à la retraite d'ici cinq ans. Notre défi consiste à conserver notre forte capacité de recrutement et de maintien en poste des travailleurs du savoir dans un marché du travail très concurrentiel. Pour rester, les employés de l'ADRC ont besoin d'incitations, comme un travail intéressant, une rémunération concurrentielle, de la formation et du perfectionnement.

Les citoyens critiquent de plus en plus les décisions des gouvernements et cherchent à intervenir dans la formulation des politiques. Les citoyens scrutent à la loupe le fondement juridique du pouvoir du gouvernement de percevoir des impôts, et les méthodes employées pour le faire. Dans certains cas, le mouvement *anti-fisc* a carrément remis en cause le régime fiscal sous prétexte que les citoyens ont la possibilité de s'en retirer. Face à ces contestations, il faut répondre de manière à s'assurer que chacun paie sa juste part de taxes et d'impôt.

En raison de son importance et de son rayon d'action, l'ADRC joue un rôle primordial dans les efforts du gouvernement fédéral pour instaurer une prestation des services axée sur la clientèle. Les Canadiens s'attendent non seulement à recevoir des services rentables et de haute qualité,

mais aussi un plus grand choix d'options conviviales et d'accès faciles pour la prestation du service. Nous répondrons à ces besoins et à ces attentes en élargissant les offres de service électronique et en accroissant l'utilisation d'Internet.

## **Technologie**

Le Canada, qui a le réseau à fibres optiques le plus avancé du monde, est le premier pays à brancher toutes ses écoles et bibliothèques à Internet. Il a aussi le plus haut taux d'acquisition d'ordinateurs domestiques et le plus grand accès aux réseaux câblés dans le monde. Dans le discours du Trône de janvier 2001, le gouvernement fédéral a réitéré son intention de mener à bien comme prévu, d'ici à 2004, le projet *Gouvernement en direct*. L'ADRC a instauré la production des déclarations de revenus par Internet – IMPÔT NET – et continue d'appuyer par divers moyens le projet *Gouvernement en direct*, tout en atténuant le risque relié aux recettes publiques.

## **À l'intérieur de l'ADRC**

L'ajout du conseil de direction à la structure de régie de l'ADRC lui donne une perspective entrepreneuriale qui renforce la gestion et accroît la responsabilisation. Les pratiques de gestion et les politiques administratives de l'Agence continueront d'évoluer sous l'impulsion du conseil de direction.

Les employés de l'ADRC sont de plus en plus appelés à démontrer l'efficacité des programmes et des services aux clients, aux intervenants et aux organes indépendants d'examen, de même que la gestion efficiente des ressources. Pour nous conformer aux *Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*, nous mettons davantage l'accent sur la production de résultats concrets, sur la reddition de compte à cet égard, sur l'utilisation responsable des ressources et sur la nécessité de tirer le maximum des dollars des contribuables.

La gestion des ressources humaines a été profondément transformée par le passage au statut d'agence. En tant qu'employeur distinct, l'Agence assume des risques jusque là inconnus, de même que des difficultés et possibilités nouvelles. Il y a eu plusieurs changements depuis le 1<sup>er</sup> novembre 1999, et il y en aura encore d'autres d'ici trois ans, telles la dotation basée sur la compétence et l'institution d'une nouvelle norme de classification. Les pressions rattachées au recrutement, au maintien de l'effectif, à la planification de la relève, au perfectionnement des cadres et aux relations de travail ne sont probablement pas près de s'estomper. À moins de se donner un régime efficient, moderne et efficace de ressources humaines, l'ADRC pourrait compromettre ses chances de recruter des employés de haute qualité et de les maintenir en poste.

## 2.5 Dépenses prévues de l'Agence

### Vue d'ensemble

Par rapport aux prévisions de dépenses de 4 711,1 millions de dollars pour l'exercice courant de 2000-2001, l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) prévoit dépenser environ un tiers de moins l'an prochain, ou seulement 3 199,5 millions de dollars. La différence de quelque 1 511,6 millions de dollars se rapporte essentiellement à la temporisation des paiements uniques associée à l'allègement des frais de chauffage (AFC), annoncé dans l'Énoncé économique et la Mise à jour budgétaire d'octobre 2000 et totalisant 1 530 millions de dollars (y compris le coût d'administration).

De plus, les prévisions de dépenses pour 2000-2001 comprennent les approbations pour la politique et la législation qui diminuent de beaucoup en 2001-2002, par exemple, le Budget fédéral de février 1999 et autres mesures fiscales connexes (7 millions de dollars), la présentation d'ensemble 2000 et l'incidence du Budget fédéral de février 2000 (32 millions de dollars), la modernisation des douanes à la frontière (19 millions de dollars), les paiements de contribution à la province de Québec pour l'administration conjointe des frais administratifs des taxes de vente fédérale et provinciale (15 millions de dollars) et le projet de l'IGRF pour la saisie de données financières des sociétés (6 millions de dollars). De plus, la réduction est due à d'autres rajustements techniques qui apparaissent seulement dans les prévisions de dépenses pour 2000-2001, tels le report provenant de l'année antérieure (91 millions de dollars), l'impact des paiements rétroactifs pour la parité salariale (16 millions de dollars). En outre, l'ADRC remboursera des sommes importantes en 2001-2002 pour des emprunts concernant la conformité de l'an 2000, la norme générale de classification (NGC) et la restructuration des activités de l'entreprise, ce qui réduira davantage les dépenses prévues (51 millions de dollars).

Les dépenses prévues en 2001-2002 auraient démontré un déclin encore plus important pour un total de 254 millions de dollars, si les fonds identifiés au moyen de l'Examen des ressources et systèmes de gestion n'étaient pas pris en considération. Cet examen exhaustif complété à l'automne 2000 a démontré un besoin pour des ressources supplémentaires reliées à quatre éléments principaux : la charge de travail, la gestion des biens, les investissements d'entreprise, et la production de recettes. L'impact de cet examen est inclus dans les sections III et IV de ce rapport; ces sections comprennent les résultats que nous prévoyons pour chaque secteur d'activité ainsi que les ressources supplémentaires attendues. Cependant, les tableaux financiers de la section V excluent l'impact de l'Examen des ressources et des systèmes de gestion et s'adressent surtout au budget principal déposé à la fin de février 2001.

Les détails sur les prévisions et les plans apparaissent ci-après.

## Profil financier des dépenses de l'ADRC

<i>(en millions de dollars)</i>	Prévisions de dépenses 2000-2001 <sup>1</sup>	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Dépenses prévues	2 948,5	<b>2 983,2</b>	2 959,3	2 945,2
Moins : Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le crédit	140,8	<b>142,0</b>	140,9	140,9
<b>Total du Budget principal des dépenses</b>	<b>2 807,7</b>	<b>2 841,2</b>	2 818,4	2 804,3
Plus : Rajustements aux dépenses prévues				
• Budgets supplémentaires et rajustements techniques	1 903,4			
• Conventions collectives		<b>34,9</b>	34,9	34,9
• Présentation d'ensemble 2000 sur le Budget fédéral et les autres priorités gouvernementales		<b>69,0</b>	39,4	36,2
• Énoncé économique et mise à jour budgétaire 2000		<b>0,5</b>	0,9	0,4
• Examen des ressources et des systèmes de gestion <sup>2</sup> :				
a) Charge de travail		<b>33,1</b>	52,2	58,6
b) Gestion des immobilisations		<b>44,9</b>	54,0	54,0
c) Investissement d'entreprise		<b>51,1</b>	55,1	65,5
d) Génération de recettes		<b>110,0</b>	202,1	245,8
e) Autres départements gouvernementaux		<b>14,8</b>	26,6	32,5
Dépenses prévues révisées	4 711,1	<b>3 199,5</b>	3 283,6	3 332,2
Moins : Recettes non disponibles	256,7	<b>326,3</b>	329,4	332,7
Recettes disponibles - en vertu de la loi de l'ADRC	31,5	<b>29,7</b>	29,5	29,4
Plus : Coût des services reçus sans frais	436,7	<b>427,6</b>	429,1	431,0
<b>Coût total du Programme</b>	<b>4 859,6</b>	<b>3 271,1</b>	3 353,8	3 401,1
<b>Équivalents temps plein (ETP)<sup>3</sup></b>	<b>45 945</b>	<b>43 285</b>	42 834	42 597

<sup>1</sup> Les prévisions pour 2000-2001 comprennent le Budget principal des dépenses plus les Budgets supplémentaires des dépenses et d'autres rajustements techniques.

<sup>2</sup> Financement recommandé suite à l'Examen des ressources et des systèmes de gestion, y compris les coûts des autres ministères.

<sup>3</sup> Les ETP se rapportent aux Dépenses prévues (ci-dessus), avant rajustement

## **Section III: Plans, résultats, activités et ressources**

La présente section décrit la stratégie qu'entend suivre l'ADRC dans l'exercice de son mandat. Elle donne un aperçu des cinq secteurs d'activité de l'Agence. Les résultats prévus, les activités et les ressources de chaque secteur sont présentés dans des tableaux distincts. Des détails supplémentaires sur les opérations permanentes de chaque secteur d'activité sont disponibles à la section VI (Renseignements supplémentaires). Il est à noter que notre succès relativement à la réalisation des progrès face aux activités et résultats prévus dépend de la décision prise à l'égard du financement recommandé en ce qui concerne nos ressources financières de base, suite à l'Examen des ressources et des systèmes de gestion.

### **Objectifs de changement**

On a identifié quatre objectifs pour aborder les secteurs qui exigeront une attention de gestion accrue au cours de la période de planification. Le premier et principal objectif touche la transformation de nos activités de base afin d'être à la fine pointe des changements relatifs à la technologie, aux pratiques d'affaires et de gestion, et aux attentes des Canadiens.

Les trois autres objectifs de changement sont orientés vers la facilitation de la transformation, mettant la prise de décision plus directement dans les mains des gestionnaires. Ces objectifs touchent des systèmes et processus de ressources humaines et d'administration nouveaux et innovateurs, lesquels nous permettront de faire les changements à nos activités de base, ce qui résultera en une efficacité accrue.

### **L'objectif de la transformation des activités**

Les opérations des quatre premiers secteurs d'activité présentés visent, dans l'ensemble, à permettre à l'ADRC d'atteindre son objectif de transformation des activités de base, tel qu'énoncé précédemment au tableau 2 de ce document. Cet objectif et les activités qui lui sont associées montrent clairement l'importance que nous accordons à nos clients et mettent l'accent à la fois sur le développement de nouveaux services et l'amélioration des services existants. Le but est d'améliorer le service donné à l'ensemble des Canadiens, contribuables, sociétés, voyageurs ou entreprises. En même temps, la transformation de notre entreprise nous aidera à réaliser des gains de productivité dans nos opérations.

Nombre de nos activités qui visent à améliorer le service aux Canadiens englobent la prestation de services par voie électronique et le recours accru à l'Internet. On peut donc dire que le travail de transformation de l'ADRC soutient les deux engagements clés du gouvernement fédéral, à savoir :

- la Prestation des services centrée sur les citoyens;
- le Gouvernement du Canada en direct (GED)

Les activités décrites pour le cinquième secteur d'activité sont reliées aux améliorations que nous voulons faire aux opérations internes de notre organisation. Tel que mentionné précédemment, les efforts en ce qui concerne ce secteur d'activité appuieront le travail à faire dans le cadre de la transformation de notre entreprise.

## 3.1 Renseignements détaillés sur les secteurs d'activité

### 3.1.1 Services fiscaux

L'ADRC s'engage à offrir les meilleurs services fiscaux possibles aux Canadiens. Elle s'engage également à assurer l'intégrité du régime fiscal par la prestation d'une variété de services, ce qui signifie, entre autres choses, informer et aider les personnes au chapitre de leurs droits et obligations en matière fiscale, et gérer un programme d'exécution qui permet de définir les risques et d'allouer les ressources nécessaires des secteurs à haut risque.

#### Objectif

Aider les Canadiens à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit et à respecter leurs obligations en vertu du régime fiscal.

#### Description

Voici la description du secteur d'activité des Services fiscaux en fonction de six domaines principaux.

##### **Services à la clientèle et communications**

Activités qui informent les clients de leurs droits et prestations, et qui les aident à respecter leurs obligations.

##### **Enregistrement et traitement**

Enregistrement, traitement des déclarations des clients et établissement des cotisations.

##### **Recherche et développement**

Recherche en appui aux services fiscaux dont : élaboration de politiques, évaluation des risques, modification législative, application de la technologie et nouvelles occasions d'affaires.

##### **Recouvrements**

Maintien d'un service efficace de gestion de la dette, qui comprend des comptes clients et des retenues à la source.

##### **Vérification et validation**

Activités déterminant les causes sous-jacentes de la non-observation et de la mise en œuvre des mesures correctives.

##### **Enquêtes**

Enquête et, au besoin, poursuite lorsqu'on soupçonne un cas d'inobservation frauduleuse.

## Dépenses prévues et équivalents temps plein\*

<i>(en millions de dollars)</i>	Prévisions de dépenses 2000-2001 <sup>1</sup>	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Dépenses prévues	1 629,9	<b>1 637,4</b>	1 621,6	1 620,6
Moins : Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le crédit	104,5	<b>105,4</b>	103,0	103,0
<b>Total du Budget principal des dépenses</b>	<b>1 525,4</b>	<b>1 532,0</b>	<b>1 518,6</b>	<b>1 517,6</b>
Plus : Rajustements aux dépenses prévues				
• Budgets supplémentaires et rajustements techniques	204,8			
• Conventions collectives		<b>14,7</b>	14,5	14,5
• Présentation d'ensemble 2000 sur le Budget fédéral et les autres priorités gouvernementales		<b>47,2</b>	24,7	21,9
• Énoncé économique et mise à jour budgétaire 2000		<b>0,4</b>	0,6	0,3
• Examen des ressources et des systèmes de gestion :				
a) Charge de travail		<b>13,3</b>	29,2	34,8
b) Gestion des immobilisations		-	-	-
c) Investissement d'entreprise		<b>38,3</b>	41,3	49,1
d) Génération de recettes		<b>92,2</b>	169,5	205,2
Dépenses prévues révisées	1 730,2	<b>1 738,1</b>	1 798,4	1 843,4
Moins : Recettes non disponibles				
Recettes disponibles - en vertu de la loi de l'ADRC	14,3	<b>15,5</b>	15,5	15,7
Plus : Coût des services reçus sans frais				
<b>Coût total du Programme</b>	<b>1 715,9</b>	<b>1 722,6</b>	<b>1 782,9</b>	<b>1 827,7</b>
<b>Équivalents temps plein (ETP) <sup>2</sup></b>	<b>28 697</b>	<b>26 696</b>	<b>26 386</b>	<b>26 359</b>

<sup>1</sup> Les prévisions pour 2000-2001 comprennent le Budget principal des dépenses plus les Budgets supplémentaires des dépenses et d'autres rajustements techniques.

<sup>2</sup> Les ETP se rapportent aux Dépenses prévues (ci-dessus), avant rajustement.

\* Les progrès réalisés à l'égard des activités et résultats prévus dépendent du financement recommandé suite à l'Examen des ressources et des systèmes de gestion.

## Principaux engagements en matière de résultats

L'ADRC s'engage à offrir aux Canadiens :

- des services de qualité qui les aident à comprendre leurs obligations et à payer le bon montant d'impôts et de taxes;
- une exécution équitable et responsable qui encourage l'observation des lois fiscales.



Nous allons démontrer notre progrès aux Canadiens relativement aux mesures suivantes :

- efficacité de la communication avec les clients;
- qualité du service à la clientèle;
- efficacité de l'évaluation des risques;
- qualité de la validation et de l'exécution;
- valeur du service pour les clients externes;
- valeur du service pour les partenaires et les autres intervenants.

### **Résultats prévus, activités et ressources**

Les secteurs d'activité liés aux services fiscaux comprennent de nombreux programmes, dont les services de renseignements et d'éducation, la perception des recettes, les activités d'exécution et de vérification, et l'interprétation et les décisions.

Voici certains des résultats clés que nous prévoyons atteindre en 2001-2002 grâce à la prestation de services quotidiens :

- traiter 23,7 millions de déclarations de revenu de particuliers et 1,4 millions de déclarations d'impôt des corporations;
- donner suite à plus de 30 millions de demandes de renseignements;
- percevoir des revenus de l'ordre de 275 milliards de dollars;;
- vérifier plus de 280 000 dossiers et enquêter sur 2 957 cas;
- émettre 153 800 interprétations et décisions relatives à la TPS et TVH;
- rendre près de 80 000 décisions sur le RPC/A-E.

Vous trouverez des renseignements supplémentaires concernant les résultats des secteurs d'activité liés aux services fiscaux dans la section VI (Renseignements supplémentaires). En plus de ces programmes permanents, un certain nombre de projets à l'appui de la transformation des activités de l'ADRC sont en marche. Ces projets sont décrits dans la section qui suit.

### **Transformation des activités**

En 2001-2002, notre priorité sera d'élaborer et de lancer une stratégie de service consolidée sous l'angle du client. Forts d'une stratégie établie de services bien définis et intégrés, nous pourrons mieux orienter nos programmes fiscaux, ce qui produira de meilleurs résultats au profit des Canadiens et accroîtra l'efficacité de manière significative. Les données concernant certains projets sont présentées au tableau qui suit sous la rubrique « Activités et ressources ». Nous réussirons à atteindre les résultats prévus et à réaliser les activités connexes si la décision relative au financement est conforme aux recommandations de l'examen des ressources de l'ADRC.

Les services électroniques seront élargis et intégrés à d'autres avenues afin d'améliorer les méthodes de prestation des services, peu importe que le contact soit en personne ou par courrier, téléphone, Internet, ou par l'entremise d'intermédiaires de tout horizon, comptables ou groupes de

bénévoles par exemple. La sécurité entourant les données fiscales sera un élément prioritaire et primordial. Tous les services électroniques seront offerts de manière telle que les renseignements des clients seront protégés au moyen de puissantes mesures de sécurité.

Les clients auront droit au service « Une seule adresse », qui les dirigera rapidement aux renseignements ou aux transactions qu'ils recherchent, peu importe le mode d'entrée en contact. Nous offrirons nos services en dehors des heures normales d'ouverture en instaurant un horaire flexible misant sur le décalage horaire au Canada. Nous étendrons nos services en prolongeant les heures de service par téléphone, en exploitant, en dehors de ces heures, un système de réponse téléphonique automatisée, en acceptant des transactions via Internet pendant 20 heures par jour sept jours par semaine, et en versant des renseignements sur Internet disponibles 24 heures par jour sept jours par semaine.

Au moyen de ressources supplémentaires affectées à la production de recettes, nous tirerons d'énormes avantages d'activités de collecte plus efficaces et de travaux de vérification à plus grande portée. Les niveaux de responsabilité de l'exécution renforcent la confiance envers le système d'auto-cotisation en donnant l'assurance que tous les clients reçoivent ce qui leur est dû et paient leur juste part d'impôt et de taxes.

Le tableau qui suit décrit les projets de transformation des activités en termes de dépenses prévues et de résultats. Les activités présentées soutiennent les plans du secteur d'activité des services fiscaux.

Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet aux provinces participantes d'adapter leur régime fiscal en fonction de leurs priorités particulières en matière de politique économique et sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer la mise en œuvre de <b>l'impôt calculé sur le revenu (ICSR)</b></li> </ul>	29 722	27 430	27 039
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduction des coûts de traitement</li> <li>Amélioration de l'observation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Automatisation du processus de la déclaration d'impôt <b>T3</b></li> </ul>	1 200	800	1 200
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacité de gérer, de suivre et d'attribuer les charges de travail des cas de perception des recettes auprès des particuliers et des entreprises, au niveau du client</li> <li>Assure la fonctionnalité nécessaire pour atteindre les buts et les objectifs fonctionnels et opérationnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procéder avec la phase II du <b>Recouvrement</b> intégré des recettes *</li> </ul>	1 100	1 900	500
<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration des processus du Centre d'appels des Recouvrements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Améliorations des centres d'appels</b> en mettant en place la technologie relative à un centre de contact multimedia pour les Recouvrements</li> </ul>	1 300	1 900	2 200
<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration du processus de rapprochement par l'utilisation la plus efficace des données inscrites sur les feuillets de renseignements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre la <b>Restructuration du rapprochement</b> des T1</li> </ul>	1 700	800	1 400

Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avantages du guichet unique pour les clients</li> <li>• Modernisation de l'exécution du programme des droits et taxes d'accise et potentiel de perception d'autres taxes et droits (prélèvements) à la consommation dont l'ADRC pourrait être chargée</li> <li>• Créer un système souple, capable d'adaptation aux changements législatifs et aux changements requis par la stratégie d'information financière</li> <li>• Améliorer la qualité du service et les connaissances de l'accise disponibles pour appuyer les clients</li> <li>• Optimiser l'exécution des programmes de l'accise par une meilleure technologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre du <b>Système des autres prélèvements (SAP)</b></li> </ul>	15 363	18 246	4 478
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dissuasion accrue découlant d'une application équitable et cohérente des sanctions contre les tiers coupables</li> <li>• Rapports annuels avec évaluation de l'effet des sanctions sur les niveaux d'observation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place et gérer le comité de revenu des <b>Sanctions pour les tiers</b></li> </ul>	204	199	199
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation accrue des clients à la Disposition générale anti-évitement (DGAE), aux abris fiscaux ou aux mesures abusives</li> <li>• Résultats mesurés en fonction du nombre de consultations du site et de la réduction du nombre de vérifications des abris fiscaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place le <b>Site Web sur l'évitement fiscal</b></li> </ul>	110	105	105

### 3.1.2 Services des douanes

Nos services de douane jouent un rôle vital dans le quotidien de nos citoyens en protégeant la société et en encourageant la compétition dans le monde des affaires du Canada et le tourisme. Nous nous acquittons de ce rôle par l'application d'un programme équilibré entre la facilitation et la gestion responsable des douanes. Notre tâche consiste à simplifier le processus des douanes sans porter atteinte aux valeurs du pays, à la sécurité et à la souveraineté de nos frontières.

#### Objectif

Protéger la société canadienne et promouvoir la compétitivité du Canada en facilitant le commerce international et le tourisme tout en assurant une gestion responsable de la frontière.

#### Description

Voici la description du secteur d'activité des douanes en fonction de ses cinq principaux domaines.

##### **Gestion de la frontière**

Facilite le mouvement des marchandises et des voyageurs tout en protégeant la société et les entreprises canadiennes par le contrôle de l'immigration et des examens de détection de contrebande et d'autres examens, en fonction du ciblage et de l'évaluation des risques.

##### **Vérification après la mainlevée**

Effectue la vérification sur place de l'observation et d'autres examens après l'entrée des marchandises au pays, y compris des vérifications de l'origine des exportateurs.

##### **Services à la clientèle**

Communique avec les clients, et assure des services de sensibilisation et de promotion, y compris l'élaboration et la mise en œuvre de normes de service.

##### **Mesures spéciales d'importation**

Protège les industries canadiennes contre les pratiques commerciales injustes et les dommages causés par le dumping ou le subventionnement de marchandises importées au Canada.

##### **Secteur international**

Administre et influence l'élaboration des lois canadiennes qui régissent le commerce et les voyages internationaux; administre les accords commerciaux internationaux et contribue à leur conception et à leur gestion continue; partage les pratiques exemplaires; harmonise les processus avec les administrations douanières des autres pays; maintient et défend les positions canadiennes dans les différends concernant le commerce international et l'accès aux marchés.

## Dépenses prévues et équivalents temps plein\*

<i>(en millions de dollars)</i>	Prévisions de dépenses 2000-2001 <sup>1</sup>	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Dépenses prévues	445,2	<b>464,5</b>	446,8	429,8
Moins : Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le crédit	0,0	<b>0,0</b>	0,0	0,0
<b>Total du Budget principal des dépenses</b>	445,2	<b>464,5</b>	446,8	429,8
Plus : Rajustements aux dépenses prévues				
• Budgets supplémentaires et rajustements techniques	42,3			
• Conventions collectives		<b>0,7</b>	0,6	0,6
• Présentation d'ensemble 2000 sur le Budget fédéral et les autres priorités gouvernementales		<b>0,8</b>	0,8	0,8
• Énoncé économique et mise à jour budgétaire 2000				
Examen des ressources et des systèmes de gestion :				
a) Charge de travail		<b>13,2</b>	12,7	12,7
b) Gestion des immobilisations		<b>22,6</b>	31,7	31,7
c) Investissement d'entreprise				
d) Génération de recettes				
Dépenses prévues révisées	487,5	<b>501,8</b>	492,6	475,6
Moins : Recettes non disponibles				
Recettes disponibles - en vertu de la loi de l'ADRC	12,8	<b>12,0</b>	11,8	11,8
Plus : Coût des services reçus sans frais				
<b>Coût total du Programme</b>	474,7	<b>489,8</b>	480,8	463,8

<b>Équivalents temps plein (ETP)<sup>2</sup></b>	7 988	<b>7 902</b>	7 776	7 578
--	-------	--------------	-------	-------

<sup>1</sup> Les prévisions pour 2000-2001 comprennent le Budget principal des dépenses plus les Budgets supplémentaires des dépenses et d'autres rajustements techniques.

<sup>2</sup> Les ETP se rapportent aux Dépenses prévues (ci-dessus), avant rajustement.

\* Les progrès réalisés à l'égard des activités et résultats prévus dépendent du financement recommandé suite à l'Examen des ressources et des systèmes de gestion.

## Principaux engagements en matière de résultats

L'ADRC s'engage à offrir aux Canadiens :

- un service frontalier adapté qui protège leurs intérêts en matière de santé et de sécurité
- des services douaniers innovateurs et rationalisés qui accélèrent le mouvement des personnes et des marchandises à faible risque

Nous démontrerons aux Canadiens les progrès accomplis selon certaines des mesures suivantes :

- efficacité de la communication avec les clients;
- qualité du service à la clientèle;
- efficacité de l'évaluation des risques;
- qualité de la validation et de l'exécution;
- valeur du service pour les clients externes;
- valeur du service pour les partenaires et les autres intervenants.

### **Résultats prévus, activités et ressources**

La prestation des programmes dont les douanes sont responsables représente une énorme charge de travail.

À titre d'exemples, voici ce que nous prévoyons pour 2001-2002 :

- traiter l'entrée de plus de 113 millions de voyageurs;
- atteindre un taux de satisfaction de 93 % auprès des clients qui sollicitent les services aux voyageurs;
- traiter plus de 11 millions de dédouanements commerciaux;
- atteindre notre norme de service de 45 minutes pour le délai d'exécution de l'échange de données informatisées dans nos bureaux de dédouanement automatisé pour le volet commercial;
- atteindre un taux de conformité de 98 % pour les voyageurs qui se déplacent par voie terrestre;
- dépister et frapper de répression une valeur estimative de 500 millions de dollars de marchandises en contrebande.

Nous atteindrons ces résultats, et bien d'autres, grâce surtout aux programmes existants de nos services des douanes. À l'intérieur de ces programmes, nous continuerons de mettre l'accent sur la simplification et la rationalisation de nos méthodes de traitement des entrées de voyageurs et des importations commerciales au Canada. En même temps, nous poursuivrons l'application de l'observation en tant qu'élément essentiel de nos activités de routine. En 2000-2001, nous avons élaboré la Stratégie d'amélioration de l'observation qui prévoit une approche nationale et intégrée de gestion de l'observation fondée sur l'évaluation du risque. Les résultats de la première année dicteront les améliorations à apporter pour les années suivantes.

Les chiffres fournis à la section VI, Renseignements supplémentaires, font ressortir les données sur les voyageurs, les produits et les résultats du côté du commerce et de la contrebande et autres services douaniers.

## Transformation des activités

Un certain nombre de projets à l'appui de la feuille de route de la transformation des activités de l'ADRC sont en marche. Les premiers huit projets de transformation des activités, présentés dans le tableau ci-dessous, constituent le noyau du *Plan d'action des douanes*. Ils sont menés, de même que les projets sur le blanchiment d'argent et l'expansion des pouvoirs des douanes, à l'arrière-scène des programmes permanents dans lesquels, jour après jour, s'investissent les employés des douanes.

Le *Plan d'action des douanes*, lancé par le ministre Cauchon en avril 2000, donne une orientation claire fondée sur un système de gestion du risque global. On s'attend à ce que les projets clés soient mis en place en 2001-2002. Parallèlement, on travaille à obtenir, d'ici le printemps 2001, les changements législatifs nécessaires à l'application du Plan d'action.

La mise de l'avant du *Plan d'action des douanes* entraînera un changement significatif dans la manière de mener nos activités sans que l'importance accordée aux clients soit menacée. Les pratiques actuelles prévoient généralement l'application de la même approche rigoureuse dans le traitement et la vérification de tous les voyageurs et commerçants. Dans l'avenir, nos services seront moins monolithiques. Ils feront appel à diverses approches de service fondées sur l'évaluation du risque. Le traitement des voyageurs et commerçants à faible risque sera accéléré et représentera des coûts d'observation moindres. Nous avons l'intention de diminuer le nombre d'examen et de vérifications parmi les clients qui observent la loi. Notre personnel des douanes sera mieux outillé et informé qu'auparavant pour aider les personnes qui observent la loi volontairement.

Nous aiderons les clients qui observent la loi en remplaçant l'approche de vérification ponctuelle axée sur une expédition à la fois par un environnement fondé sur la vérification, lorsque c'est possible. Pour s'occuper des cas de non-conformité d'une manière équitable et cohérente, nous instaurerons un régime de sanctions plus étendu que ce qui existe aujourd'hui. Nous comblerons également le vide dans l'application de l'observation au chapitre de la sécurité à nos frontières en élargissant les pouvoirs de nos agents de douane.

Comme nous l'avons déjà mentionné, le tableau qui suit décrit la feuille de route de la transformation de nos activités, y compris les huit projets majeurs qui soutiennent le *Plan d'action des douanes*, y compris le blanchiment d'argent et l'expansion des pouvoirs des agents. Les activités décrites ci-dessous soutiennent également les principaux engagements en matière de résultats du secteur d'activité des services des douanes.

Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 132 M\$ d'économies pour les commerçants, à la suite d'une réduction considérable de l'exigence des données de mainlevée des importations pour l'exercice 2003-2004</li> <li>• 36 % des volumes de mainlevée des 1 000 principaux commerçants en vertu du PAD pour l'exercice 2003-2004</li> <li>- augmentation de 47 M\$ des projections de recettes de droits et taxes pour l'exercice 2003-2004</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre au cours des prochaines cinq ans le <b>Programme d'autocotisation des douanes (PAD)</b> en commençant avec les É.-U. en octobre 2001</li> <li>• Mettre en œuvre dans d'autres pays selon l'évaluation</li> </ul>	3 173	1 603	1 518
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 M\$ (24 %) d'augmentation des recettes provenant des sanctions</li> <li>• Possibilité d'accélérer le traitement des marchandises pour les voyageurs et les commerçants à faible risque</li> <li>• Exécution améliorée par une plus vaste gamme d'options en matière de sanctions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre le <b>Régime de sanctions administratives péuniaires (RASP)</b></li> <li>• Élaborer et mettre en œuvre un système automatisé afin de maintenir les dossiers des clients et contribuer à la gestion du risque</li> </ul>	10 043	1 536	s/o
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion améliorée des voyageurs à risque élevé</li> <li>• Facilitation du mouvement des clients à faible risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre le <b>Système de traitement accéléré pour les voyageurs (STAV)</b> aux installations douanières de huit aéroports majeurs</li> </ul>	4 061	2 596	2 440
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 M\$ d'économies pour les importateurs canadiens grâce à l'élimination des transmissions répétées de données, pour l'exercice 2003-2004</li> <li>• Réduction de la paperasse pour les importateurs, plus grande certitude au point d'entrée et processus unique</li> <li>• Augmentation de la capacité d'intercepter les marchandises de contrebande et les menaces à la santé et à la sécurité</li> <li>• Meilleure occasion de mettre l'accent sur les expéditions à risque inconnu et à risque élevé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre la <b>restructuration de la filière des transporteurs (RFT)</b></li> </ul>	7 069	12 221	2 762
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus douaniers internationaux simplifiés simples et convergents et certitude de données communes pour les commerçants</li> <li>• Environ 42 M\$ d'économies pour les importateurs canadiens, pour l'exercice 2004-2005</li> <li>• Capacité accrue d'atteindre nos buts en matière de commerce international, p. ex., engagement du <i>Plan d'action des douanes</i> à l'égard d'une option de service unifié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre les quatre premières étapes du projet de la <b>Normalisation et harmonisation G7</b>, au cours des cinq prochaines années, pour harmoniser les renseignements sur les importations et les exportations de produits commerciaux entre les pays du G7</li> </ul>	1 424	1 643	1576



Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure capacité de déceler, avant leur arrivée, les voyageurs qui peuvent représenter un risque élevé</li> <li>• Facilitation du traitement des voyageurs à faible risque à la douane et à l'immigration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptualiser, élaborer et mettre en œuvre le projet pilote d'information préalable sur les voyageurs (IPV)</li> </ul>	1 546	s/o	s/o
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation du mouvement des voyageurs à la frontière</li> <li>• Capacité accrue de protection et de gestion des risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appuyer le projet pilote conjoint d'<b>harmonisation des services à la frontière terrestre</b></li> <li>• Selon l'évaluation, élargir le programme <b>CANPASS</b> de 11 h à 24 h – sites autoroutes à la frontière</li> </ul>	1 132	2 446	2 804
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de gestion du changement simplifié, rapide et à moindre coût</li> <li>• Cohérence des renseignements et des processus douaniers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer les outils nécessaires à la mise en œuvre du cadre de régérence du <b>Système intégré des douanes (SID)</b></li> </ul>	5 532	6 022	6 394
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation du taux de succès des enquêtes sur le blanchiment d'argent et des poursuites à cet égard</li> <li>• Accroissement de l'interdiction d'importations et d'exportations non déclarées de devises et d'instruments monétaires, grâce à une intensification des efforts d'exécution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre le <b>projet relatif au blanchiment d'argent</b>, y compris l'élaboration et la mise en application de politiques et de procédures appuyant le Projet de loi C-22, la <i>Loi sur le recyclage des produits de la criminalité</i></li> </ul>	3 600	3 600	3 600
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminution des conducteurs avec facultés affaiblies sur la route</li> <li>• Interception des personnes soupçonnées d'enlèvement d'enfant</li> <li>• Recouvrement de plus de biens volés</li> <li>• Identification accrue de personnes faisant l'objet de mandats d'arrestation non exécutés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer la mise en œuvre de l'<b>expansion des pouvoirs des agents des douanes</b>, fournir de la formation et augmenter son application à 30 ports d'entrée</li> </ul>	4 500	À venir	À venir

### 3.1.3 Programmes de prestations et autres services

Un aspect de plus en plus important de notre organisation est le rôle qu'elle joue dans l'administration des programmes de prestations et de crédits au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Les programmes clés, tels que la Prestation fiscale canadienne pour enfants, les Prestations spéciales pour enfants, les autres programmes provinciaux et territoriaux destinés aux enfants et à la famille, le crédit pour TPS/TVH, viennent en aide à des millions de Canadiens chaque année.

#### Objectif

Offrir aux Canadiens des prestations et d'autres services en fonction de leurs revenus, contribuant ainsi à leur bien-être économique et social.

#### Description

Voici le secteur d'activité des prestations et autres services en fonction de ses trois secteurs clés de programme

##### **Prestations fédérales**

Administre et offre les programmes fédéraux à l'intention des particuliers, en fonction de leurs revenus.

##### **Prestations provinciales**

Administre et offre les programmes de soutien provinciaux à l'intention des particuliers, en fonction de leurs revenus.

##### **Autres services**

Offre des services fiscaux et douaniers à d'autres ordres de gouvernement ou à des organismes du secteur public.

## Dépenses prévues et équivalents temps plein\*

<i>(en millions de dollars)</i>	Prévisions de dépenses 2000-2001 <sup>1</sup>	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Dépenses prévues	166,5	<b>174,9</b>	185,9	193,6
Moins : Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le crédit	0,4	<b>0,4</b>	0,4	0,4
<b>Total du Budget principal des dépenses</b>	166,1	<b>174,5</b>	185,5	193,2
Plus : Rajustements aux dépenses prévues				
• Budgets supplémentaires et rajustements techniques	1 524,5			
• Conventions collectives				
• Présentation d'ensemble 2000 sur le Budget fédéral et les autres priorités gouvernementales		<b>4,7</b>	4,2	4,3
• Énoncé économique et mise à jour budgétaire 2000				
Examen des ressources et des systèmes de gestion :				
a) Charge de travail				
b) Gestion des immobilisations				
c) Investissement d'entreprise				
d) Génération de recettes				
Dépenses prévues révisées	1 690,6	<b>179,2</b>	189,7	197,5
Moins : Recettes non disponibles				
Recettes disponibles - en vertu de la loi de l'ADRC	4,2	<b>2,0</b>	2,0	1,7
Plus : Coût des services reçus sans frais				
<b>Coût total du Programme</b>	1 686,4 <sup>3</sup>	<b>177,2</b>	187,7	195,8
<b>Équivalents temps plein (ETP) <sup>2</sup></b>	1 000	<b>934</b>	914	914

<sup>1</sup> Les prévisions pour 2000-2001 comprennent le Budget principal des dépenses plus les Budgets supplémentaires des dépenses et d'autres rajustements techniques.

<sup>2</sup> Les ETP se rapportent aux Dépenses prévues (ci-dessus), avant rajustement.

<sup>3</sup> Coûts totaux du programme incluant un paiement ponctuel pour allocation pour frais de chauffage.

\* Les progrès réalisés à l'égard des activités et résultats prévus dépendent du financement recommandé suite à l'Examen des ressources et des systèmes de gestion.

## **Principaux engagements en matière de résultats**

L'ADRC s'engage à offrir aux Canadiens :

- des programmes de prestations accessibles qui accordent les paiements et les crédits à temps, au bon montant et aux bonnes personnes;
- une exécution responsable des programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux qui répondent aux besoins des particuliers et des entreprises.

Nous démontrerons aux Canadiens nos progrès grâce à certaines des mesures suivantes :

- efficacité de la communication avec les clients;
- qualité du service à la clientèle;
- efficacité de l'évaluation des risques;
- qualité de la validation et de l'exécution;
- valeur du service pour les clients externes;
- valeur du service pour les partenaires et les autres intervenants.

## **Résultats prévus, activités et ressources**

Plus de la moitié des ménages canadiens reçoivent de nous un paiement sous une forme ou sous une autre. Ces paiements sont souvent essentiels au bien-être des personnes qui les reçoivent. Dans l'administration de ces programmes de prestations, notre but est de livrer les paiements et les crédits à temps, au bon montant et à la bonne personne. Tout aussi important est le maintien de grandes capacités d'exécution nous permettant de répondre aux nouvelles priorités du gouvernement. Il ne s'agit pas d'une mince affaire si l'on tient compte du fait que nous émettrons 34,3 millions de versements dans le cadre de la Prestation fiscale canadienne pour enfants, ce qui équivaut à plus de 7 milliards de dollars; et 33 millions de crédits de TPS/TVH dont le montant s'élève à 2,8 milliards de dollars.

La Section VI (Renseignements supplémentaires) montre l'étendue de la population de bénéficiaires et le montant des prestations annuelles pour enfants qui seront payés en 2001-2002 au nom du gouvernement fédéral et de certains gouvernements provinciaux et territoriaux.

## **Transformation des activités**

De concert avec les programmes permanents décrits ci-dessus, certains projets à l'appui de la feuille de route de la transformation des activités de l'ADRC sont en marche. Ce travail résultera en une harmonisation entre les divers paiements de prestations et de crédits : les bénéficiaires n'auront qu'à communiquer une fois avec l'ADRC pour nous informer de tout changement de condition. Les paiements de prestations et de crédits seront rajustés en conséquence, ce qui devrait accroître l'équité et l'exactitude du paiement.

Le tableau qui suit décrit la transformation de nos activités en termes de prévision de dépenses et de résultats. Les activités décrites ci-dessous soutiennent également les principaux engagements en matière de résultats du secteur d'activité des programmes de prestations et autres services.

Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre de nouvelles dispositions pour la thérapie de maintien de la vie</li> <li>Protection des recettes et prestation du service par la restructuration du CIPH</li> <li>Amélioration de la validation des demandes parallèlement à l'accroissement des volumes et à la complexité de la charge de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer le <b>crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH)</b> pour inclure les changements législatifs</li> </ul>	3 585	3 364	3 470
<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration des liquidités des entreprises grâce à la coordination des dates et des fréquences de paiement</li> <li>Simplification des processus administratifs</li> <li>Plus grande disponibilité d'options de paiement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un partenariat avec la <b>Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse</b></li> </ul>	829	826	826
<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de l'observation fiscale par les entreprises appartenant à des autochtones</li> <li>Appui au développement communautaire des autochtones</li> <li>Mise en œuvre réussie d'un processus souple et capable d'expansion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre de l'<b>autonomie gouvernementale et taxes des Premières Nations (TPN)</b></li> </ul>	157	61	61

### 3.1.4 Appels

La confiance du public accordée à l'intégrité du régime de l'impôt et de la douane de l'ADRC est un élément crucial. Pour gagner et conserver cette confiance, il est important que coexistent faits et impressions quant à l'équité du droit de recours dont les clients peuvent se prévaloir s'ils croient qu'ils n'ont pas été traités avec équité.

#### **Objectif**

Offrir aux clients un processus équitable de recours et de règlement des différends.

#### **Description**

Voici le secteur d'activité des appels en fonction de ses trois secteurs clés de programme.

##### **Règlement des différends**

Offre aux clients un examen équitable et impartial de leur cas s'ils n'acceptent pas les décisions de l'Agence touchant la fiscalité, les douanes, l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et l'administration des politiques commerciales.

##### **Litiges**

Gère (en collaboration avec Justice Canada) le règlement des cas lorsque les clients en appellent aux tribunaux.

##### **Programme des divulgations volontaires**

Gère le programme qui permet aux clients de corriger volontairement tout écart lorsqu'ils s'acquittent de leurs obligations envers l'Agence pour ce qui est des taxes, de l'impôt, des droits et des taux tarifaires.

##### **Projet en matière d'équité**

Coordonne des initiatives qui appuient et renforcent l'équité des programmes de l'Agence.

## Dépenses prévues et équivalents temps plein\*

<i>(en millions de dollars)</i>	Prévisions de dépenses 2000-2001 <sup>1</sup>	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Dépenses prévues	73,1	<b>74,3</b>	76,2	76,2
Moins : Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le crédit	6,6	<b>6,8</b>	8,4	8,4
<b>Total du Budget principal des dépenses</b>	66,5	<b>67,5</b>	67,8	67,8
Plus : Rajustements aux dépenses prévues				
• Budgets supplémentaires et rajustements techniques	6,5			
• Conventions collectives		<b>1,3</b>	1,3	1,3
• Présentation d'ensemble 2000 sur le Budget fédéral et les autres priorités gouvernementales		<b>1,9</b>	1,9	1,9
• Énoncé économique et mise à jour budgétaire 2000				
Examen des ressources et des systèmes de gestion :				
a) Charge de travail		<b>0,6</b>	0,6	0,6
b) Gestion des immobilisations				
c) Investissement d'entreprise				
d) Génération de recettes		<b>3,8</b>	6,8	9,1
Dépenses prévues révisées	73,0	<b>75,1</b>	78,4	80,7
Moins : Recettes non disponibles				
Recettes disponibles - en vertu de la loi de l'ADRC				
Plus : Coût des services reçus sans frais				
<b>Coût total du Programme</b>	73,0	<b>75,1</b>	78,4	80,7

<b>Équivalents temps plein (ETP)<sup>2</sup></b>	1 217	<b>1 212</b>	1 261	1 261
--	-------	--------------	-------	-------

<sup>1</sup> Les prévisions pour 2000-2001 comprennent le Budget principal des dépenses plus les Budgets supplémentaires des dépenses et d'autres rajustements techniques.

<sup>2</sup> Les ETP se rapportent aux Dépenses prévues (ci-dessus), avant rajustement.

\* Les progrès réalisés à l'égard des activités et résultats prévus dépendent du financement recommandé suite à l'Examen des ressources et des systèmes de gestion.

## Principaux engagements en matière de résultats

Nous nous engageons à offrir aux Canadiens un examen impartial et rapide des décisions de l'Agence, contribuant ainsi à l'équité de notre administration fiscale et douanière.

Nous démontrerons aux Canadiens les progrès accomplis grâce aux mesures suivantes :

- qualité  
du processus de recours;
- valeur du service pour les clients externes.

## Résultats prévus, activités et ressources

Les prévisions de la charge de travail du secteur d'activité des appels se trouvent dans un tableau à la Section IV (Renseignements supplémentaires). À titre d'exemple, mentionnons qu'en 2001-2002 nous prévoyons traiter quelque 57 000 oppositions et appels reliés à l'impôt sur le revenu et plus de 8 000 appels en ce qui concerne le régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi. Nous prévoyons aussi mettre en place une norme de service de contact initial de 30 jours dans les cas de différends et d'oppositions.

## Transformation des activités

Nous menons certains projets de concert avec les tâches de la charge de travail permanente du secteur d'activité des appels. Nombre de ces projets s'appuient sur la Stratégie en sept points pour l'équité, lancée en 1999 par le ministre, en vue d'atteindre un niveau d'équité plus élevé dans l'administration de notre régime d'impôt et de douane.

Le tableau ci-dessous présente les données sur les activités principales que nous mènerons dans le secteur d'activité des appels de 2001-2002 à 2003-2004. Ces activités contribueront à la transformation des activités de l'Agence. Les activités décrites ci-dessous sont menées à l'appui des engagements en matière de résultats clés du secteur d'activité des Appels.

Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleure compréhension de leurs droits pour les clients</li> <li>• Uniformité d'application accrue des dispositions législatives</li> <li>• Amélioration des rapports des résultats par l'amélioration de la mesure du rendement et l'informatique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en oeuvre de la <b>stratégie d'amélioration des dispositions d'équité</b></li> </ul>	2 960	2 960	1 707
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration de la détermination et du dépistage des cas à risque élevé</li> <li>• Amélioration de la surveillance par des vérifications à l'interne et des visites sur place</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre le <b>projet de gestion des risques</b></li> </ul>	280	280	280
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus grande uniformité et abrègement des délais, grâce à une politique officielle</li> <li>• Amélioration de la formation et des outils de travail du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place le <b>renouvellement du programme d'appels RPC/AE</b></li> </ul>	420	420	420



Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>Détermination des secteurs à améliorer</li> <li>Amélioration de l'information pour l'élaboration d'une norme de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mener des enquêtes auprès des clients de la <b>Direction générale des appels</b></li> </ul>	25	225	75
<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration de l'accessibilité au processus de recours</li> <li>Amélioration du temps de réponse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer la faisabilité de produire des <b>avis d'opposition par Internet</b></li> </ul>	100	50	20

### 3.1.5 Gestion et orientation organisationnelles

Comme l'illustrent les pages précédentes du présent rapport, l'ADRC continuera d'offrir un large éventail de services aux Canadiens tout en poursuivant le projet ambitieux de transformer ses activités. La transformation des activités de base ne peut se produire en vase clos. Elle doit être accompagnée de normes de réalisation élevées dans nos activités internes. Le secteur d'activité de la gestion et orientation organisationnelles vise à installer ces normes élevées à l'aide de moyens qui soutiennent directement les autres secteurs d'activité. Le travail effectué au cours de la période de planification se déploiera sur trois fronts : le renouveau et la réforme de la gestion des ressources humaines, la réforme administrative et la gestion transparente axée sur les résultats.

#### Objectif

Maximiser le rendement de l'ADRC grâce à des politiques et des pratiques modernes et progressistes ayant trait à la gestion, aux ressources humaines, à la technologie de l'information, aux finances et à l'administration.

#### Description

Voici la description du secteur d'activité de la gestion et orientation organisationnelles en fonction des cinq principaux domaines :

##### **Ressources humaines**

Fait preuve d'un vigoureux leadership par la création et le maintien d'un régime progressiste et moderne de ressources humaines, y compris l'utilisation de technologies de pointe, une approche intégrée de la planification opérationnelle et axée sur les compétences, une nouvelle approche du règlement des différends et une norme de classification adaptée à ses besoins.

##### **Technologie de l'information**

Gère et encourage une approche cohérente de la technologie de l'information afin d'améliorer le service à la clientèle et l'accessibilité pour nos clients tout en contribuant à réduire les coûts par l'intégration des procédures courantes et nouvelles dans les divers secteurs d'activité.

##### **Finances et administration**

Fait preuve d'un vigoureux leadership en ce qui concerne les nouvelles responsabilités financières et administratives liées à la création de l'Agence, tout en orientant la prestation des services existants de gestion des finances et des ressources, l'utilisation des ressources, les systèmes de bureau, la sécurité et les services de laboratoire.

##### **Relations organisationnelles**

Appuie et raffermi les relations avec les provinces, les territoires, les autres ministères et les organismes internationaux tout en exploitant de nouvelles occasions d'établir de nouveaux partenariats et alliances.

##### **Gestion et orientation organisationnelles**

Maintient et renforce notre cadre de gestion, y compris les pratiques modernes de contrôle, de planification, prise de décision, d'examen et de responsabilisation. Mène et dirige les efforts visant à améliorer l'efficacité de nos systèmes et processus de gestion et la qualité de l'information de l'entreprise, qui viennent tous appuyer la gestion transparente axée sur les résultats.

## Dépenses prévues et équivalents temps plein\*

<i>(en millions de dollars)</i>	Prévisions de dépenses 2000-2001 <sup>1</sup>	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Dépenses prévues	633,8	<b>632,1</b>	628,8	625,0
Moins : Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le crédit	29,3	<b>29,4</b>	29,1	29,1
<b>Total du Budget principal des dépenses</b>	604,5	<b>602,7</b>	599,7	595,9
Plus : Rajustements aux dépenses prévues				
• Budgets supplémentaires et rajustements techniques	125,3			
• Conventions collectives		<b>18,2</b>	18,5	18,5
• Présentation d'ensemble 2000 sur le Budget fédéral et les autres priorités gouvernementales		<b>14,4</b>	7,8	7,3
• Énoncé économique et mise à jour budgétaire 2000		<b>0,1</b>	0,3	0,1
Examen des ressources et des systèmes de gestion :				
a) Charge de travail		<b>6,0</b>	9,7	10,5
b) Gestion des immobilisations		<b>22,3</b>	22,3	22,3
c) Investissement d'entreprise		<b>12,8</b>	13,8	16,4
d) Génération de recettes		<b>14,0</b>	25,8	31,5
Dépenses prévues révisées	729,8	<b>690,5</b>	697,9	702,5
Moins : Recettes non disponibles	256,7	<b>326,3</b>	329,4	332,7
Recettes disponibles - en vertu de la loi de l'ADRC	0,2	<b>0,2</b>	0,2	0,2
Plus : Coût des services reçus sans frais	436,7	<b>427,6</b>	429,1	431,0
<b>Coût total du Programme</b>	909,6	<b>791,6</b>	797,4	800,6

<b>Équivalents temps plein (ETP) <sup>2</sup></b>	7 043	<b>6 541</b>	6 497	6 485
---	-------	--------------	-------	-------

<sup>1</sup> Les prévisions pour 2000-2001 comprennent le Budget principal des dépenses plus les Budgets supplémentaires des dépenses et d'autres rajustements techniques.

<sup>2</sup> Les ETP se rapportent aux Dépenses prévues (ci-dessus), avant rajustement.

\* Les progrès réalisés à l'égard des activités et résultats prévus dépendent du financement recommandé suite à l'Examen des ressources et des systèmes de gestion.

## **Principaux engagements en matière de résultats**

L'ADRC s'engage à fournir aux Canadiens une agence dynamique et innovatrice qui exerce une gestion efficace de ses employés, de ses ressources et de ses biens.

Nous démontrerons aux Canadiens les progrès accomplis grâce aux mesures suivantes :

- effectif compétent et adéquat;
- rentabilité;
- croissance de nos activités;
- gestion financière efficace.

## **Résultats prévus, activités et ressources**

Les pages suivantes présentent les résultats prévus, les activités, les ressources des trois domaines principaux d'intérêt pour la période de planification, notamment la réforme et le renouvellement de la gestion des ressources humaines, la réforme administrative et la gestion transparente axée sur les résultats. Ces trois domaines sont les catalyseurs de l'élan de l'ADRC sur la voie de la transformation des activités.

### **Ressources humaines**

Nous sommes à instaurer une nouvelle approche de gestion des ressources humaines, qui mettra l'accent sur le rôle des gestionnaires et donnera plus de pouvoir et de responsabilité à ces derniers. Prenant appui sur le cadre et les programmes en place du nouveau régime des ressources humaines, les changements se poursuivront au cours de la période de planification, ce qui nous permettra de tirer avantage de la souplesse qu'offre le statut d'employeur distinct.

Nous préparerons des stratégies novatrices de recrutement extérieur en vue de relever le défi que représentent l'augmentation de la charge de travail, le taux élevé de retraite et le déplacement des compétences. Les programmes de formation seront actualisés, et nous préparerons des programmes d'apprentissage qui traiteront de la complexité accrue des activités de l'ADRC. Forts de notre solide dossier d'équité en matière d'emploi, nous préparerons des approches novatrices et de nouveaux outils pour la promotion de l'équité en matière d'emploi au sein de notre organisation, en tirant profit de nos nouveaux pouvoirs en gestion des ressources humaines.

Nous menons un certain nombre de projets associés aux changements dans notre approche de la gestion des ressources humaines en nous appuyant sur le cadre et les programmes en place. Le travail est axé sur la transformation des fonctions de base des ressources humaines : dotation, recours, relations de travail et classification. Nous ferons ce qu'il faut également pour englober les autres aspects des ressources humaines (planification, formation et apprentissage, langues officielles et équité en matière d'emploi).

Le tableau qui suit présente les données sur les projets de changement importants que nous mènerons dans le volet des ressources humaines du secteur d'activité de la gestion et orientation organisationnelle de 2001-2002 à 2003-2004.

Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration de la vitesse et de la qualité du recrutement</li> <li>Mise en œuvre du système de gestion du rendement</li> <li>Stratégie relative à la gestion de carrière</li> <li>Bassins d'employés préqualifiés en place dans le secteur où la demande est importante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer la mise en œuvre de <b>la dotation</b> (renouvellement de l'effectif)</li> </ul>	8 500	7 300	6 200
<ul style="list-style-type: none"> <li>Séances de formation pour gestionnaires, facilitateurs et employés</li> <li>Règlement des différends davantage rapide et économique</li> <li>Confiance accrue en milieu de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer la mise en œuvre de l'initiative <b>sur les recours</b> (gestion des différends)</li> </ul>	2 000	2 000	2 000
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conventions collectives établies</li> <li>Climat productif de relations de travail</li> <li>Analyse terminée des répercussions sur les salaires et avantages sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer la mise en œuvre de l'initiative sur les <b>relations de travail</b></li> </ul>	3 600	3 600	3 100
<ul style="list-style-type: none"> <li>Économies possibles à la suite de la restructuration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer la mise en œuvre du nouveau modèle de prestation de service pour <b>la rémunération</b></li> </ul>	5 200	5 200	5 200
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conversion à la NCA</li> <li>Moins de groupes professionnels et création d'un nouveau groupe de gestion</li> <li>Simplification et réduction globale du fardeau administratif pour les gestionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter et mettre en œuvre le <b>système de classification</b> de l'Agence</li> </ul>	4 900	5 900	6 900
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du nouveau groupe de la gestion</li> <li>Mise en œuvre du nouveau programme de perfectionnement en gestion</li> <li>Leadership responsable, motivé et cohérent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer de la <b>capacité de gestion</b></li> </ul>	5 200	5 100	5 000

## Réforme et renouvellement administratifs

En sa qualité d'agence, notre organisation détient plus de souplesse qu'un ministère pour gérer ses ressources. Au cours de notre première année, nous avons mis l'accent sur notre régime des ressources humaines et avons continué d'appliquer de nombreuses politiques et pratiques en vigueur avant le statut d'agence. En 2001-2002, nous les reverrons à fond. Nous allons nous doter de nouvelles politiques et procédures qui refléteront les meilleures façons de faire les choses à l'intérieur d'un nouveau cadre de responsabilisation. Nous établirons l'efficacité de la gestion financière et administrative comme priorité dans l'ensemble de l'Agence.

Le tableau qui suit présente les données sur les activités principales et les projets de changement que nous mènerons sous le couvert de la réforme et du renouvellement administratifs.

Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'action intégré constituant un point d'articulation pour la mise en œuvre des initiatives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer et mise en œuvre du projet de <b>réforme et renouvellement administratifs (RRA)</b></li> </ul>	2 000	À venir	À venir
<ul style="list-style-type: none"> <li>Élimination du traitement en double; réduction de la paperasse; habilitation du commerce électronique; rentabilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre de la <b>stabilisation et mise à niveau des SAE*</b></li> </ul>	3 900	4 800	s.o.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration de la SDD dans les initiatives de l'Agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre d'une nouvelle <b>stratégie de développement durable</b></li> </ul>	1 200	1 200	1 200
<ul style="list-style-type: none"> <li>Établissement stratégique des coûts pour faciliter un processus décisionnel efficace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explorer la <b>comptabilité par activités</b> (attribution des coûts)*</li> </ul>	1 000	à venir	à venir

## Gestion transparente axée sur les résultats

L'ADRC améliore la gestion de ses activités internes en se dotant d'une gestion transparente axée sur les résultats. Ce faisant, nous serons plus en mesure de prouver aux Canadiens l'intégrité, le rendement et la valeur de nos programmes. Au cœur de ce déploiement se trouve la fiche d'évaluation équilibrée, méthode ou cadre de mesure du rendement, qui deviendra le dénominateur commun des communications sur les attentes et du suivi des résultats. En nous fournissant des données opportunes, objectives, exactes sur le rendement, la fiche d'évaluation équilibrée renforcera la planification, la répartition des ressources, le contrôle et l'amélioration continue à l'ADRC.

En 2001-2002, un système de fiche d'évaluation équilibrée intérimaire sera mis sur pieds qui produira des rapports sur le rendement à partir des données disponibles. Nous préparerons des fiches d'évaluation pour chaque programme clé; nous définirons les questions relatives à la qualité et à la disponibilité des données; nous installerons des plans d'action destinés à combler les vides. Nous lancerons une vaste campagne de sensibilisation et de formation d'un bout à l'autre de l'organisation.

Parallèlement à tout ce travail, nous poursuivrons le travail relatif aux normes de service en vue d'assurer plus de cohérence et de rigueur à l'échelle de l'organisation. Notre feuille de route sur les nouvelles normes de service appuiera la fiche d'évaluation équilibrée en mettant davantage l'accent sur la prestation des services et la gestion axée sur les résultats. La section VI du présent rapport donne de plus amples renseignements sur le travail à faire relativement aux normes de service.

Le tableau qui suit présente des données supplémentaires sur le projet de la fiche d'évaluation équilibrée.

Résultats prévus	Activités	Ressources (en milliers de dollars)		
		2001-2002	2002-2003	2003-2004
<ul style="list-style-type: none"><li>Resserrement des liens entre les plans, les instruments de responsabilisation et les rapports de rendement. Établissement d'un cadre commun et multidimensionnel de mesure du rendement, et l'amélioration de la rigueur de la gestion du rendement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en place un système de rapports de rendement basé sur la méthodologie de la fiche d'évaluation équilibrée</li></ul>	5 000	6 800	5 100

## Section IV : Initiatives conjointes

Dans cette section du plan, nous vous fournissons de l'information sur les initiatives qui sont en cours dans tout le gouvernement. De plus, mention y est faite des initiatives à la réalisation desquelles l'ADRC participe à titre de partenaire avec un autre ministère gouvernemental en vue d'atteindre un objectif commun.

### 4.1 Initiatives horizontales

#### Initiatives réglementaires

<i>Lois et règlements</i>	<i>Résultats attendus</i>
<p><i>Législation douanière</i> — L'ADRC souhaite moderniser certains de ses processus opérationnels et administratifs, de manière à disposer d'autres moyens, délais et renseignements pour la déclaration des personnes et des marchandises, et à combler certains écarts en matière d'exécution. De plus, on compte modifier la <i>Loi sur les douanes</i> pour obtenir un processus de mainlevée et de déclaration en détail plus souple qu'avant, qui sera adapté aux besoins opérationnels divers d'aujourd'hui, et pour prolonger les délais de présentation des différends et des appels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• préciser les obligations de déclaration pour les voyageurs, les marchandises, et le courrier</li> <li>• permettre l'autocotisation des droits et des taxes</li> <li>• élargir les dispositions de l'ADRC en matière d'équité</li> <li>• assurer l'uniformité du processus de recours entre les divers programmes des Appels</li> <li>• permettre la restructuration des processus frontaliers</li> </ul>
<p><i>Législation douanière</i> — On prévoit modifier la <i>Loi sur les douanes</i> pour harmoniser les dispositions en matière de recouvrement avec celles des autres programmes de l'ADRC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• harmoniser les outils de recouvrement</li> <li>• préciser les règles relatives aux recouvrements</li> </ul>
<p><i>Législation douanière</i> — L'ADRC souhaite remplacer les dispositions actuelles sur les sanctions dans la <i>Loi sur les douanes</i> par un nouveau régime de sanctions administratives qui permettra que les mesures d'exécution soient plus proportionnelles à la gravité des infractions et soient représentatives des antécédents des clients en matière d'observation. Les infractions importantes seront fixées par règlement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• corriger les cas d'inobservation dans le régime des sanctions actuelles</li> <li>• appuyer les nouvelles initiatives des douanes sur le plan de la restructuration et des opérations</li> </ul>

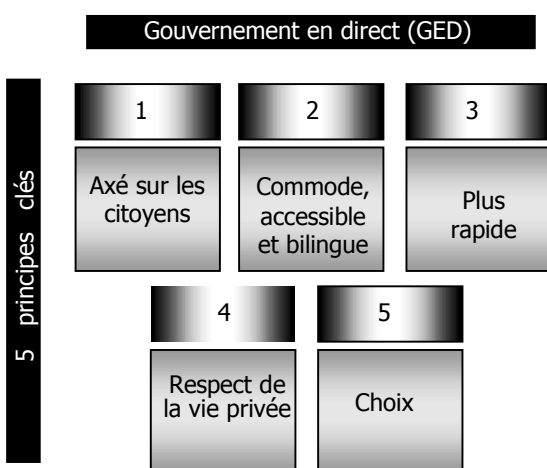


Lois relatives à l'accise — La *Loi sur l'accise* et certaines parties de la *Loi sur la taxe d'accise* visent l'imposition de droits et de taxes sur l'alcool et les produits du tabac. Les ministres du Revenu national et des Finances prévoient présenter un projet de loi visant à remplacer la loi actuelle et à permettre une administration plus moderne du programme lié à ces taxes.

L'ADRC devra demander l'adoption d'environ 18 nouveaux règlements pour étendre la portée des dispositions de la nouvelle loi.

- Adoption d'une approche moderne en matière de législation, qui permettra au gouvernement de disposer d'une assiette de l'impôt stable, tout en réduisant les risques d'intrusion dans les pratiques commerciales des fabricants.
- Établissement de délais de rapport et de paiement uniformes, à l'image des mesures adoptées pour la taxe sur les produits et services.

## Gouvernement en direct



La transformation de l'entreprise à l'ADRC est conforme à l'objectif du gouvernement qui veut faire reconnaître le Canada comme le pays ayant le gouvernement le plus branché sur ses citoyens. En 2004, le gouvernement compte permettre aux Canadiens d'accéder à tous les renseignements et services gouvernementaux au moment et à l'endroit de leur choix. Le projet Gouvernement en direct sera réalisé selon les cinq principes clés indiqués dans le diagramme ci-contre.

Pour permettre l'application du programme de transformation de l'entreprise qu'expose le présent chapitre, nous jouerons un rôle prépondérant dans l'initiative gouvernementale

d'accessibilité des services en direct. Nous avons l'intention d'aider les Canadiens et les entreprises canadiennes à profiter des nouvelles possibilités offertes par le commerce électronique. Nous voulons également collaborer avec les autres organismes pour regrouper des services semblables, tout en respectant la législation sur la protection des renseignements personnels. Nous avons l'intention de tirer parti de l'initiative « Un Canada branché » du gouvernement du Canada et de continuer de servir nos clients avec les technologies qui répondent le mieux à leurs besoins.

L'ADRC a déjà fait de grands investissements dans la prestation électronique de services, par exemple en rendant tous ses formulaires accessibles en ligne, mais il reste encore beaucoup à faire. Pour les particuliers, nous créerons un service de gestion de l'authentification pour

permettre à un grand nombre de Canadiens de bénéficier, en toute sécurité, d'options de libre-service, par exemple pour faire eux-mêmes un changement d'adresse. Pour les entreprises, nous augmenterons nos activités d'enregistrement conjoint avec les provinces. Nous ferons également un essai pilote de la production par Internet des feuillets T4, et des déclarations de la TPS/TVH, et nous faciliterons les options de paiement par l'institution de débits préautorisés, et commencerons à offrir le service électronique pour les demandes de renseignements.

Du financement du Conseil du Trésor à l'ordre de 18,7 millions de dollars accélérera cette initiative. De ces fonds, le profil financier pour 2001-2002 est de 15,3 millions de dollars.

## **Développement durable**

Selon la notion de développement durable (DD), les particuliers, les institutions et les organisations – tant du secteur public que du secteur privé – devraient exercer leurs activités et fonctionner d'une façon qui favorise une économie prospère, une société vivante et juste ainsi qu'un environnement sain pour la génération actuelle et les générations futures.

À l'ADRC, le travail de DD a commencé en 1997, année où notre première stratégie en la matière a été présentée au Parlement. Depuis, nous avons sensibilisé nos gens au DD et avons fait comprendre ce qu'est le DD, entrepris l'écologisation de nos opérations et la création d'outils de gestion facilitant la mesure et la surveillance des progrès réalisés à l'égard du DD.

## **Buts**

Nous avons adopté les quatre buts suivants relativement à la stratégie de Développement durable de l'ADRC pour 2001-2004 :

- Préparer les gestionnaires : C'est aux gestionnaires qu'il incombe, collectivement, de faire entrer le DD dans la culture d'organisation, de promouvoir le DD, de communiquer à cette fin, d'assurer l'encadrement voulu et de devenir des modèles en la matière.
- Faciliter la participation des employés : Nos employés sont notre meilleure ressource pour atteindre nos objectifs. Nous leur donnerons plus d'occasions de contribuer à l'application de notre stratégie de DD.
- Écologiser nos opérations : Le Système de gestion environnementale (SGE) connaît maintenant un développement supplémentaire afin que les activités, produits et services de l'ADRC soient gérés de manière à éviter tout effet nuisible sur l'environnement.
- Améliorer les programmes : Nos programmes s'adressent à toutes les entreprises canadiennes et à tous les Canadiens. Comme nous planifions livrer nos services au public, nous voulons nous assurer que nous le faisons de sorte à établir un équilibre entre les considérations économiques, sociales et environnementales. La stratégie de

DD pour 2001-2004 prévoit également l'examen des possibilités d'obtenir des résultats en matière de DD à l'aide de son vaste réseau d'accords de collaboration et de partenariats.

Voici les principaux résultats en matière de DD que nous espérons obtenir : un leadership solide, une main-d'œuvre renseignée, compétente et motivée, une meilleure assurance de l'observation de la législation et des règlements concernant l'environnement, une réduction des torts causés à l'environnement, des gains de productivité dans l'utilisation des ressources, des systèmes de gestion améliorés, une satisfaction accrue des employés et des clients, et une meilleure image de marque.

Les partenariats et les efforts de collaboration ont un important rôle à jouer dans l'application de la stratégie de DD. Nous collaborerons avec d'autres organismes publics en vue d'agir de façon concertée pour intégrer le DD aux activités gouvernementales, pour contribuer à rendre l'opinion publique canadienne plus favorable au DD et pour obtenir, si possible, d'autres engagements dans le même sens.

On peut obtenir plus de renseignements sur les engagements pris dans la stratégie de développement durable de l'ADRC en visitant le site Internet de l'ADRC, à [www.ccra-adrc.gc.ca/sds-sdd](http://www.ccra-adrc.gc.ca/sds-sdd).

## 4.2 Initiatives collectives

Initiative collective	Principaux engagements en matière de résultats	Liste des Partenaires	Fonds alloués pour Partenaires (millions\$)	Résultats prévus
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité réglementaire conjoint du secteur public bénévole <sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services de qualité qui aident les Canadiens à comprendre leurs obligations et à payer le bon montant d'impôts et de taxes</li> <li>Une exécution équitable et responsable qui encourage l'observation des lois fiscales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ADRC</li> <li>Finances Canada</li> <li>Justice Canada</li> <li>Travaux publics et services gouvernementaux Canada</li> </ul>	<p>4,6</p> <p>0,436</p> <p>0,675</p> <p>0,293</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la relation avec le secteur bénévole et augmenter la capacité du secteur bénévole à créer des partenariats avec le Gouvernement du Canada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration de la <i>Loi sur les armes à feu</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services à la frontière qui protègent les intérêts de santé et sécurité des canadiens</li> <li>Services douaniers innovateurs et simplifiés pour le mouvement accéléré des personnes et produits de moindre risque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ADRC</li> <li>Justice Canada</li> </ul>	<p>À venir<sup>2</sup></p> <p>19,4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection et sécurité accrue des communautés canadiennes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de médiation des appels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir aux Canadiens un examen opportun et impartial des décisions de l'Agence, ce qui contribue au traitement impartial exercé par nos administrations douanière et fiscale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Justice Canada</li> <li>ADRC</li> </ul>	<p>.3</p> <p>0,150</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Détermination sur la viabilité de la médiation comme alternative viable au processus actuel d'opposition dans certains cas précis.</li> </ul>

<sup>1</sup> Des représentants des ministères et organismes suivants font également partie du groupe de discussion : Conseil du Trésor, Industrie Canada, Bureau du Conseil privé, Santé Canada

<sup>2</sup> A être déterminé par le département de Justice

## Section V : Renseignements financiers

### 5.1 Sommaire de l'Agence - Partie II du Budget principal des dépenses

Crédits	<i>(en milliers de dollars)</i>	<b>Budget principal des dépenses 2001-2002</b>	Budget principal des dépenses 2000-2001
	<b>Agence des douanes et du revenu du Canada</b>		
1	Dépenses de fonctionnement	<b>2 188 113</b>	2 187 612
5	Dépenses en capital	<b>13 727</b>	13 727
10	Contributions	<b>110 326</b>	95 000
(S)	Ministre du Revenu national - Traitement et allocation pour automobile	<b>52</b>	52
(S)	Dépenses des recettes résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la <i>Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada</i>	<b>29 664</b>	23 866
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	<b>374 347</b>	369 398
(S)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	<b>125 000</b>	118 000
	<b>Total de l'Agence</b>	<b>2 841 229</b>	2 807 655

## 5.2 Sommaire de l'Agence - Articles courants de dépenses

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions des dépenses 2000-2001	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
<b>Personnel</b>				
Traitements et salaires	2 069 436	<b>1 919 757</b>	1 902 351	1 888 821
Contributions au Régime de prestations aux employés	403 530	<b>374 347</b>	370 952	368 509
<i>Sous-totaux :</i>	<u>2 472 966</u>	<u><b>2 294 104</b></u>	2 273 303	2 258 330
<b>Biens et services</b>				
Transports et communications	180 498	<b>129 353</b>	128 158	126 060
Information	39 292	<b>28 370</b>	27 898	27 442
Services professionnels et spéciaux	153 868	<b>106 319</b>	105 054	103 335
Locations	12 279	<b>8 903</b>	8 718	8 575
Achat de services de réparation et d'entretien	56 482	<b>40 295</b>	40 104	39 447
Services publics, fournitures et Approvisionnements	49 729	<b>35 531</b>	35 309	34 731
Autres subventions et paiements	1 563 567	<b>29 814</b>	29 642	29 157
Dépenses secondaires en capital	85 951	<b>61 532</b>	61 027	60 028
<i>Sous-totaux :</i>	<u>2 141 666</u>	<u><b>440 117</b></u>	435 910	428 775
<b>Capital</b>				
Dépenses principales	13 733	<b>13 727</b>	3 727	3 727
<b>Paiements de transfert</b>				
Subventions (paiements législatifs)	106 000	<b>125 000</b>	136 000	144 000
Contributions	121 655	<b>110 326</b>	110 326	110 326
<i>Sous-totaux :</i>	<u>227 655</u>	<u><b>235 326</b></u>	246 326	254 326
<b>Dépenses budgétaires brutes</b>	<u>144 020</u>	<u><b>2 983 274</b></u>	2 959 266	2 945 158
Moins : Recettes à valoir sur le crédit	144 969	<b>142 045</b>	140 889	140 889
<b>Dépenses budgétaires nettes</b>	<u>4 711 051</u>	<u><b>2 841 229</b></u>	2 818 377	2 804 269

### 5.3 Sommaire des dépenses d'immobilisations par secteur d'activité

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de dépenses 2000-2001	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
Services douaniers				
Projets de nouvelles constructions de locaux	10 527	<b>11 727</b>	2 727	2 727
Installations actuelles	3 206	<b>2 000</b>	1 000	1 000
<b>Total</b>	<b>13 733</b>	<b>13 727</b>	<b>3 727</b>	<b>3 727</b>

### 5.4 Renseignements sur les dépenses des grands projets d'immobilisations

<i>(en milliers de dollars)</i>	Coût total estimatif actuel	Coûts prévus au 31 mars 2001 <sup>1</sup>	<b>Dépenses prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004	Besoins des années futures
Services douaniers						
<b>Projets de nouvelles constructions de locaux :</b>						
Andover (N.-B.)	5 761	221	<b>948</b>	584	529	3 479
Armstrong (Québec)	7 076	2	<b>602</b>	969	405	5 098
Coutts (Alberta)	16 596	5 592	<b>3 500</b>	600	-	6 904
Coutts – Inspection des animaux	1 600	1 600	-	-	-	-
Emerson West Lynn (Manitoba)	12 200	12 200	-	-	-	-
Emerson East Lynn (Manitoba)	425	50	-	-	-	375
Little Gold Creek (Yukon)	1 745	1 745	-	-	-	-
Osoyoos (C.-B.)	17 030	2 625	<b>4 627</b>	411	500	8 867
Douglas (C.-B.)	15 215	1 314	<b>1 600</b>	527	1 537	10 237
Rock Island (Québec)	5 012	-	<b>450</b>	-	-	4 562
Nelway (C.-B.)	852	852	-	-	-	-
<b>Projets liés aux installations actuelles :</b>						
Projets liés à la santé et à la sécurité	20 656	9 745	<b>1 800</b>	500	500	8 111
Autres projets	38 358	4 356	<b>200</b>	136	256	33 410
<b>Total des dépenses prévues des grands projets d'immobilisation</b>	<b>142 526</b>	<b>40 302</b>	<b>13 727</b>	<b>3 727</b>	<b>3 727</b>	<b>81 043</b>

<sup>1</sup> Dépense totale (pour toutes les années) au 31 mars 2001.

## 5.5 Sommaire des paiements de transfert

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de dépenses 2000-2001	<b>Dépenses de prévues 2001-2002</b>	Dépenses prévues 2002-2003	Dépenses prévues 2003-2004
<b>Subventions</b>				
<i>Programmes de prestations et autres services</i>				
Versements d'allocations spéciales pour enfants	106 000	<b>125 000</b>	136 000	144 000
<b>Contributions</b>				
<i>Services fiscaux</i>				
Contributions à la province de Québec pour les coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale	121 655	<b>110 326</b>	110 326	110 326
Total des paiements de transfert	227 655	<b>235 326</b>	246 326	254 326



## 5.6 Source des recettes disponibles et des recettes non disponibles

### 5.6.1 Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le crédit

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de recettes 2000-2001	<b>Recettes prévues 2001-2002</b>	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
Régime de pensions du Canada	62 819	<b>61 472</b>	63 676	63 676
Assurance-emploi	82 150	<b>80 573</b>	77 213	77 213
<b>Total des recettes à valoir sur le crédit</b>	144 969	<b>142 045</b>	140 889	140 889

### 5.6.2 Recettes disponibles – En vertu de la Loi de l'ADRC

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de recettes 2000-2001	<b>Recettes prévues 2001-2002</b>	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
<b>Recettes non fiscales législatives</b>				
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu des lois habilitantes de l'Agence				
Accès à l'information	25	<b>25</b>	25	25
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu de programmes législatifs formels -				
Tableaux d'obscurcissement de laboratoire pour les boissons alcoolisées	0	<b>0</b>	0	0
Frais d'agrément annuels (Accise)	26	<b>26</b>	26	26
Frais d'agrément pour les entrepôts de stockage des douanes	750	<b>400</b>	200	200
Frais d'examen des courtiers en douanes	5	<b>5</b>	5	5
Frais d'agrément des courtiers en douanes	396	<b>372</b>	360	354
Frais de manutention de la poste prioritaire des douanes	20	<b>20</b>	20	20
Frais pour les entrepôts d'attente des douanes	600	<b>600</b>	600	600
Frais pour information et documentation	15	<b>15</b>	15	15
Frais d'agrément des boutiques hors taxes pour les frontières internationales et les aéroports	5 400	<b>5 400</b>	5 400	5 400
Frais pour les entrepôts Queen's et Frontier	30	<b>30</b>	30	30
Frais pour les services spéciaux des douanes	800	<b>800</b>	800	800
Frais pour les services spéciaux de l'accise-	52	<b>52</b>	52	52
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu de l'article 19 de la LGFP				
Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	1 800	<b>3 100</b>	2 900	2 900
Frais pour les photocopies des déclarations de renseignements sur les organismes de bienfaisance enregistrés	18	<b>18</b>	18	18
Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'Impôt	112	<b>113</b>	113	114

### 5.6.2 Recettes disponibles - En vertu de la Loi de l'ADRC (suite)

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de recettes 2000-2001	<b>Recettes prévues 2001-2002</b>	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
<b>Recettes non fiscales discrétionnaires</b>				
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu de l'approbation du Conseil du Trésor				
Voyage à l'étranger afin de vérifier les dossiers des contribuables	220	<b>230</b>	230	230
Technologie IONSCAN	109	<b>100</b>	100	100
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu de l'autorisation du Ministre d'émettre des contrats				
Programme d'entente anticipée en matière de prix de transfert	270	<b>300</b>	300	300
Crédit d'impôt à l'emploi pour les familles de l'Alberta	1 751	<b>1 400</b>	1 400	1 400
Supplément au revenu gagné et prime familiale de la Colombie-Britannique	758	<b>0</b>	0	0
CANPASS	175	<b>175</b>	175	175
Licence de fichiers chronologiques	6	<b>6</b>	6	6
Bureau de coordination des relations internationales	365	<b>365</b>	365	365
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	950	<b>0</b>	0	0
Prestation aux aîné(e)s de Terre-Neuve	411	<b>210</b>	200	200
Prestation pour enfants et supplément aux travailleurs des Territoires du Nord-Ouest	33	<b>12</b>	12	12
Système de traitement des versements d'indemnités aux travailleurs de la Nouvelle-Écosse	390	<b>390</b>	390	0
Prestation pour enfants de Nunavut	32	<b>12</b>	12	12
Supplément pour les soins aux enfants des parents qui travaillent en Ontario	777	<b>400</b>	400	400
Compensation de dette par remboursement provinciale	355	<b>360</b>	365	370
Entente de la taxe sur les ventes provinciale	3 177	<b>3 177</b>	3 177	3 177
Frais pour le crédit d'impôt provincial	10 723	<b>10 830</b>	10 950	11 130
Majorations/redevances provinciales sur le tabac et l'alcool	704	<b>704</b>	704	704
Acheminement de lettres	25	<b>25</b>	25	25
Frais pour les services spéciaux des douanes (Contrats)	1 000	<b>1 000</b>	1 000	1 000
Programme de remboursement aux visiteurs	975	<b>975</b>	1 075	1 125
Moins : Conseil du Trésor – Régimes de prestations aux employés	1 556	<b>1 806</b>	1 774	1 747
Moins : Coûts du ministère de la Justice	153	<b>177</b>	174	171
<b>Total des recettes disponibles en vertu de la Loi de l'ADRC</b>	31 546	<b>29 664</b>	29 502	29 372

### 5.6.3 Recettes disponibles - Sommaire

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de recettes 2000-2001	<b>Recettes prévues 2001-2002</b>	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le Crédit	144 969	<b>142 045</b>	140 889	140 889
Recettes disponibles - En vertu de la <i>Loi de l'ADRC</i> <sup>1</sup>	31 546	<b>29 664</b>	29 502	29 372
<b>Total des recettes disponibles</b>	176 515	<b>171 709</b>	170 391	170 261

### 5.6.4 Recettes non disponibles

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de recettes 2000-2001	<b>Recettes prévues 2001-2002</b>	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
<i>Recettes fiscales législatives</i>				
<i>Taxe d'accise -</i>				
Taxe sur les produits et services (incluant la taxe de vente harmonisée) :				
Intérêts et pénalités	137 573	<b>138 948</b>	140 338	141 741
Autres taxes d'accise :				
Intérêts et pénalités	12 583	<b>12 708</b>	12 835	12 964
<i>Loi sur les douanes -</i>				
Droits d'importation :				
Intérêts et pénalités	3 028	<b>3 058</b>	3 088	3 119
 <i>Recettes non fiscales législatives</i>				
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu de diverses lois				
Recouvrements de l'A.-E. pour les avantages sociaux des employés	138 549	<b>139 934</b>	141 333	142 746
Recouvrements du RPC pour les avantages sociaux des employés	8 774	<b>8 831</b>	8 919	9 008
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu de l'approbation du Conseil du Trésor				
Frais de stationnement	289	<b>291</b>	294	297
Autres	4 384	<b>4 427</b>	4 472	4 516
Comptes avec des autorisations spéciales				
Remboursements des dépenses des années				
Antérieures	4 943	<b>4 992</b>	5 042	5 092
Redressements des sommes à payer des années				
Antérieures	2 293	<b>2 315</b>	2 339	2 362
Autorisations de dépenser restreintes				
Recettes de l'aliénation des biens de la Couronne	381	<b>384</b>	388	392
Autres comptes législatifs				
Allocations de frais judiciaires (non fiscales)	157	<b>158</b>	160	161
Allocations de frais judiciaires (fiscales)	360	<b>380</b>	400	420
 <b><u>Recettes non fiscales discrétionnaires</u></b>				
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu de l'approbation du Ministre				

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de recettes 2000-2001	<b>Recettes prévues 2001-2002</b>	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
Autres	0	<b>0</b>	0	0
Frais d'utilisation imputés et perçus en vertu de l'utilisation de contrats				
Autres	0	<b>0</b>	0	0
Toutes les autres recettes non fiscales				
Location de terrains et de bâtiments	360	<b>363</b>	367	370
Saisies	9 063	<b>9 153</b>	9 245	9 337
Autres	205	<b>207</b>	209	211
Total des recettes non disponibles	322 942	<b>326 149</b>	329 429	332 736

### 5.6.5 Total des recettes disponibles et des recettes non disponibles

<i>(en milliers de dollars)</i>	Prévisions de recettes 2000-2001	<b>Recettes prévues 2001-2002</b>	Recettes prévues 2002-2003	Recettes prévues 2003-2004
Recettes disponibles - Recettes à valoir sur le crédit	144 969	<b>142 045</b>	142 889	140 889
Recettes disponibles - En vertu de la <i>Loi de l'ADRC</i>	31 546	<b>29 664</b>	29 502	29 372
Recettes non disponibles	322 942	<b>326 149</b>	329 429	332 736
<b>Total des recettes disponibles et des recettes non disponibles</b>	499 457	<b>497 858</b>	499 820	502 997

## 5.7 Coût net du programme pour l'année budgétaire

<i>(en milliers de dollars)</i>	<b>TOTAL</b>
Budget principal des dépenses	2 983 274
Plus : Rajustements aux dépenses prévues <sup>1</sup>	358 300
<i>Dépenses brutes prévues</i>	3 341 574
<i>Plus : Services reçus sans frais</i>	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) <sup>2</sup>	220 000
Contributions de l'employeur aux primes des régimes d'assurances des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor	143 978
Services juridiques fournis par le ministère de la Justice	56 162
Services de vérification par le Bureau du vérificateur général	5 000
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada	2 492
<i>Total des services reçus sans frais</i>	427 632
Moins : Recettes disponibles <sup>3</sup>	171 709
Moins : Recettes non disponibles	326 149
<b>Coût net du programme pour 2001-2002 (total des dépenses prévues)</b>	<b>3 271 348</b>

<sup>1</sup> Pour plus de détails, voir le tableau du Plan des dépenses prévues.

<sup>2</sup> La responsabilité pour l'aménagement sera transférée de TPSGC à l'ADRC. Les ressources associées à ce transfert sont actuellement en cours de négociation.

<sup>3</sup> Comprend les Recettes disponibles - En vertu de la *Loi de l'ADRC*.

## Section VI: Renseignements supplémentaires

### 6.1 Extrants des secteurs d'activités

#### Services fiscaux

**Tableau 1 : Demandes de renseignements du public**

(en milliers)	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Demandes de renseignements traitées par des agents	19 122	19 295	19 014	19 245
Demandes de renseignements traitées par systèmes automatisés	9 927	11 000	11 000	11 000
Total des demandes de renseignements	29 049	30 295	30 014	30 245
ETP requis	2 654	2 678	2 639	2 671

**Tableau 2 : Déclarants par genre**

(en milliers)	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Particuliers et fiducies <sup>1</sup>	23 405	23 776	24 128	24 485
Sociétés	1 294	1 423	1 481	1 536
Produits et services <sup>2</sup>	2 102	2 244	2 393	2 548
Total de déclarants	26 801	27 443	28 002	28 569
ETP requis	6 358	5 875	5 686	5 731
Déclarants par ETP	4 215	4 671	4 926	4 985
<sup>1</sup> Comprend 450 000 déclarations de fiducies en 2000-2001, 500 000, en 2001-2002; 550 000 en 2002-2003; 600 000 en 2003-2004. <sup>2</sup> Exclut les déclarants inscrits dans la province de Québec : 523 en 2002-2003; 540 en 2001-2002; 556 en 2002-2003, 572 en 2003-2004.				

**Tableau 3 : Examen du traitement des déclarations des particuliers - impôts supplémentaires établis <sup>1</sup>**

(en milliers)	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Déclarations examinées	720	<b>720</b>	720	720
Impôts supplémentaires établis	85 000	<b>85 000</b>	85 000	86 700
<sup>1</sup> Comprend les impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis.				

**Tableau 4 : Rapprochement des déclarations des particuliers - impôt supplémentaires établis <sup>1</sup>**

(en milliers)	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003 <sup>3</sup>	Plan de 2003-2004
Déclarations examinées	1 590	1 590	1 790	1 790
Impôts supplémentaires établis <sup>2</sup>	230 000	230 000	270 000	270 000
<sup>1</sup> Comprend les rapprochements manuels, assistés par ordinateur et entièrement automatisés. <sup>2</sup> Comprend les impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis. <sup>3</sup> L'introduction du rapprochement des T3 donnera lieu à 200 000 examens supplémentaires et permettra le recouvrement de 40 millions de dollars.				

**Tableau 5 : Production et utilisation des ressources prévues pour le centre téléphonique**

(en milliers)	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Appels répondus	2 037	2 037	2 037	2 037
Nombre de comptes résolus	617	617	617	617
Valeur des comptes résolus	1 600 000	1 600 000	1 600 000	1 600 000
ETP requis	251	251	251	251

**Tableau 6 : Ouvertures et fermetures annuelles de comptes clients <sup>1</sup>**

	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
<u>Ouvertures annuelles</u>				
Nombre de comptes	538 190	548 954	559 933	571 132
Montant total (en milliers de dollars)	8 997 640	10 322 500	10 838 625	11 380 556
<u>Fermetures annuelles</u>				
Recouvrements :				
Nombre de comptes	181 676	172 368	168 538	165 984
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	7 592 747	7 394 291	7 468 234	7 542 917
Autres fermetures : <sup>2</sup>				
Nombre de comptes	272 513	258 552	252 806	248 976
Montant total (en milliers de dollars)	750 931	731 304	738 617	746 003
Total des fermetures :				
Nombre de comptes	454 189	430 920	421 344	414 960
Montant total (en milliers de dollars)	8 343 678	8 125 595	8 206 851	8 288 919
ETP requis	3 606	3 192	3 192	3 192
Total des fermetures (nombre de comptes) par ETP	126	135	132	130
Total des recouvrements par ETP (en milliers de dollars)	2 106	2 317	2 340	2 363

- <sup>1</sup> Comptes des bureaux des services fiscaux seulement; exclut les comptes ordinaires traités au moyen d'avis de recouvrement automatisés et les activités du ministère du Revenu du Québec concernant la TPS.
- <sup>2</sup> « Autres fermetures » comprend les comptes radiés comme irrécouvrables et d'autres mesures diverses d'exécution du travail pour les comptes.

**Tableau 7 : Programme des comptes d'employeur**

	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004	Plan de 2004-2005
Nombre de comptes d'employeur	1 399 000	1 446 000	1 494 000	1 544 000	1 683 000
Versements bruts d'impôt sur le revenu de cotisations au Régime de pensions du Canada et de cotisations d'assurance-emploi (en milliers de dollars)	146 021 160	148 941 583	151 920 415	154 958 823	158 058 000
Nombre d'examen sur place/au bureau <sup>1</sup>	556 958	556 958	641 607	657 095	677 666
Taux de couverture	39,8%	38,5%	42,9%	42,5%	40,3%
ETP requis (temps supplémentaire compris)	758	809	962	991	1,026
Montants additionnels imposés (en milliers de dollars)	653 501	653 501	809 838	831 683	856 755
Montants additionnels imposés par ETP (en milliers de dollars)	862	808	842	839	835
Avantages imposables et revenus de salaire non déclaré	112 813	112,813	112 813	112 813	112 813
ETP pour le soutien des comptes ordinaires	268	268	268	268	268
Nombre de comptes vérifiés au centre fiscal	230 022	230 022	230 022	230 022	230 022
Nombre de vérifications de pension	7 107	7 107	7 107	7 107	7 107
Nombre d'États des gains modifiés (T4)	58 436	58 436	58 436	58 436	58 436
ETP requis (temps supplémentaire compris)	35	35	35	35	35
Vérifications par ETP	205	205	205	205	205
<sup>1</sup> Comprend les examens de liste de paie effectués sur place ainsi que les mesures d'exécution des bureaux des services fiscaux.					

**Tableau 8 : Taxe sur les produits et service/Taxe de vente harmonisée – Bureaux des services fiscaux**

	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004	Plan de 2004-2005
Nombre d'inscrits à la TPS/TVH	2,138,648	2,257,226	2,385,785	2,523,300	2,750,397
Nombre d'examen de la TPS/TVH par voie d'étude du dossier	284,985	284,985	422,830	422,830	438,494
ETP requis (y compris les heures supplémentaires)	148	169	228	228	239
Examens par ETP	1,926	1,686	1,855	1,855	1,835
Montants supplémentaires recouverts (en milliers de dollars)	423,268	423,268	502,562	502,562	520,277
Montants supplémentaires recouverts par ETP (en milliers de dollars)	2,860	2,505	2,204	2,204	2,177
Nombre d'examen de la TPS/TVH	20,819	20,819	28,765	28,765	30,140
Montants recouverts (en milliers)	30,576	30,576	38,807	38,807	40,232
ETP requis	70	77	104	104	110
Montants supplémentaires par examen (en milliers)	1,469	1,469	1,349	1,349	1,335

**Tableau 9 : Décisions concernant le régime de pensions du Canada et l'assurance-emploi**

	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Dossiers reçus <sup>1</sup>	82 460	80 538	80 933	81 339
Traités	81 635	79 733	80 124	80 526
Inventaire de fermeture	7 882	7 882	8 691	8 691
ETP requis	326	302	304	304
Dossiers traités par ETP	250	264	264	265
Dossiers traités en % des dossiers reçus	99 %	99 %	99 %	99 %
<sup>1</sup> Charge de travail des bureaux des services fiscaux et des centres fiscaux seulement.				



**Tableau 10 : Décisions et interprétations en matière d'impôt sur le revenu**

	<b>Prévisions 2000-2001</b>	<b>Plan de 2001-2002</b>	<b>Plan de 2002-2003</b>	<b>Plan de 2003-2004</b>
Décisions anticipées rendues	325	<b>350</b>	350	350
Interprétations écrites	3 000	<b>3 150</b>	3 250	3 400
Interprétations par téléphone	19 000	<b>19 500</b>	20 000	20 500
Total des décisions et des interprétations	22 325	<b>23 075</b>	23 690	24 305
ETP requis (y compris les heures supplémentaires)	96	<b>100</b>	100	100
Recettes provenant des décisions anticipées (en millions de dollars)	1,5	<b>2,0</b>	2,0	2,0

**Tableau 11 : Décisions et interprétations en matière de TPS et de TVH**

	<b>Prévisions 2000-2001</b>	<b>Plan de 2001-2002</b>	<b>Plan de 2002-2003</b>	<b>Plan de 2003-2004</b>
Décisions et interprétations par écrit	4 500	<b>3 800</b>	3 800	3 800
Interprétations verbales	147 000	<b>150 000</b>	150 000	150 000
Total des interprétations et décisions	150 500	<b>153 800</b>	153 800	153 800
ETP requis (y compris les heures supplémentaires)	274	<b>297</b>	297	286

**Tableau 12 : Validation et exécution**

	<b>Prévisions 2000-2001</b>	<b>Plan de 2001-2002</b>	<b>Plan de 2002-2003</b>	<b>Plan de 2003-2004</b>
ETP requis	9 258	9 639	10 280	10 752
Dossiers vérifiés	273 001	286 106	309 675	329 119
Enquêtes	2 466	2 957	3 390	3 818
Non-déclarants Déclarations obtenues	537 451	-	-	-
Déclarations de non-résidents traitées	336 455	384 700	384 700	384 700
Demandes de renseignements, retenues et rajustements internationaux	352 211	454 421	539 731	539 731
Remboursements intérieurs traités pour la TPS	250 000	-	-	-
Total de l'incidence financière (en millions de dollars) <sup>1</sup>	5 572,6	5 262,4	5 612,9	5 873,6
<p>1 À compter du 1<sup>er</sup> avril 2001, les programmes visant les non-déclarants, le contrôle des inscriptions, la vérification des avantages et du revenu d'emploi et le remboursement de la TPS sont sous la responsabilité de la Direction générale des cotisations et des recouvrements. Veuillez vous référer au tableau 13 pour les données se rapportant à ce programme.</p> <p>2 Les répercussions fiscales totales comprennent les impôts fédéraux et provinciaux (des provinces participantes seulement), les remboursements d'impôts fédéraux compensés ou réduits, les intérêts et les pénalités, et la valeur actuelle des impôts taxables à venir. Il est important de noter que les montants réels dus ou remboursés peuvent différer en raison des redressements demandés par le contribuable, des appels ou des montants défalqués irrécouvrables.</p> <p>1 3 L'utilisation des équivalents temps plein (ETP) représente tous les ETP utilisés dans le cadre de la conduite des activités de programme directes et indirectes</p>				

**Tableau 13 : Programme de non-déclarants/non-inscrits**

	<b>Prévisions 2000-2001</b>	<b>Plan de 2001-2002</b>	<b>Plan de 2002-2003</b>	<b>Plan de 2003-2004</b>
<b>Programme visant les non-déclarants</b> – nombre de déclarations ou de réclamations obtenues	<b>537 451</b>	537 451	537 451	537 451
ETP requis	<b>653</b>	653	653	653
Déclarations ou réclamations par ETP	<b>823</b>	823	823	823
Incidence fiscale nette des mesures d'observation (en milliers)	<b>549 183</b>	549 183	549 183	549 183
<b>Programme visant les non-inscrits</b> – nombre de déclarations ou de réclamations obtenues	<b>6 792</b>	6 792	6 792	6 792
ETP requis	<b>85</b>	85	85	85
Déclarations ou réclamations par ETP	<b>80</b>	80	80	80
Incidence fiscale nette des mesures d'observation (en milliers)	<b>43 307</b>	43 307	43 307	43 307

**Services des douanes****Tableau 14 : Voyageurs**

	<b>Prévisions 2000-2001</b>	<b>Plan de 2001-2002</b>	<b>Plan de 2002-2003</b>	<b>Plan de 2003-2004</b>
Voyageurs traités (en milliers) <sup>1</sup>	111 674	<b>113 167</b>	114 752	116 435
Taux d'observation : <sup>2</sup>				
Air	93 %	<b>93 %</b>	93 %	93 %
Autoroute	98 %	<b>98 %</b>	98 %	98 %
Satisfaction des clients <sup>3</sup>	93 %	<b>93 %</b>	93 %	93 %
<p>1 Personnes qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.</p> <p>2 Voyageurs, pour chaque mode, qui observent les lois appliquées par la direction des douanes. Cette mesure est le résultat de l'échantillonnage statistique qui est systématiquement appliqué aux points d'entrée d'un bout à l'autre du pays.</p> <p>3 Voyageurs qui, au cours d'un sondage, se disent raisonnablement sinon très satisfaits du service qu'ils ont reçu.</p>				

**Tableau 15 : Pourcentage des voyageurs traités au moyen du programme CANPASS (autoroute) <sup>1</sup>**

	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
CANPASS (Autoroute)	26 %	28 %	30 %	32 %
<sup>1</sup> La mise en œuvre du programme CANPASS dépendra des résultats du projet pilote conjoint d'harmonisation des services à la frontière terrestre qui est censé être mise en place au cours de l'exercice 2000-2001. Une évaluation de ce projet-pilote devrait être terminée dans les six à douze mois suivant sa mise en œuvre. Les résultats et les recommandations de cette évaluation serviront à mettre en œuvre le projet à l'échelle nationale.				

**Tableau 16 : Secteur commercial**

(en milliers de dollars)	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Mainlevées traitées <sup>1</sup>	10 747	11 113	11 479	11 844
Documents de déclaration en détail traités <sup>2</sup>	13 336	14 018	14 699	15 381
Expéditions postales pour lesquelles des cotisations ont été imposées <sup>3</sup>	1 900	1 900	1 900	1 900
Expéditions par service de messagerie dédouanées <sup>4</sup>	10 312	11 133	11 953	12 774
Expéditions par service de messagerie dédouanées, d'une valeur de moins de 20 \$ <sup>5</sup>	14 426	15 212	15 998	16 783
<sup>1</sup> Expéditions commerciales arrivant par transports routier, aérien, ferroviaire et maritime pour lesquelles la mainlevée a été accordée, y compris toutes les demandes de mainlevée reçues et, les avis préalables d'expédition (APE). <sup>2</sup> Formulaires de déclaration en détail des douanes (B3) traités. <sup>3</sup> Formulaires de déclaration pour les importations postales (E14) traités. <sup>4</sup> Expéditions par messageries dédouanées, entre 20 \$ et 1 600 \$, et expéditions par messageries dédouanées en vertu d'un décret.				

**Tableau 17 : Pourcentage de mainlevées automatisées au moyen de l'échange de données informatisé**

	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Mainlevées automatisées (SSMAEC)	60 %	70 %	70 %	70 %

**Tableau 18 : Contrebande**

(en milliers de dollars)	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Valeur des saisies de marchandises de contrebande <sup>1</sup>	450 000	500 000	500 000	500 000
<sup>1</sup> Comprend les drogues, l'alcool, les bijoux et le tabac.				

**Tableau 19 : Appréciation et rajustements**

(en milliers de dollars)	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Nombre de documents de déclaration en détail	13 336	14 018	14 699	15 381
Nombre de déclarations de marchandises	40 131	42 204	44 274	46 347
Rajustements traités <sup>1</sup>	173	173	173	170

**Tableau 20 : Politique administrative, décisions et appels - acceptation de décisions définitives de l'ADRC <sup>1</sup>**

<b>Pourcentage (%)</b>	<b>Prévisions 2000-2001</b>	<b>Plan de 2001-2002</b>	<b>Plan de 2002-2003</b>	<b>Plan de 2003-2004</b>
Acceptées	96	<b>96</b>	96	96
Maintenues par un tribunal extérieur	2	<b>2</b>	2	2
Annulées par un tribunal extérieur	2	<b>2</b>	2	2

<sup>1</sup> Comprend les décisions qui peuvent faire l'objet d'un appel auprès d'un organisme extérieur lorsque la décision définitive de l'ADRC ne correspond pas entièrement aux prétentions de l'appelant.

## **Programmes de prestations et autres services**

**Tableau 21: Programmes de prestations fédérales**

	<b>Prévisions 2000-2001</b>	<b>Plan de 2001-2002</b>	<b>Plan de 2002-2003</b>	<b>Plan de 2003-2004</b>
Prestation fiscale canadienne pour enfants - Millions de paiements	34,6	34,3	33,9	33,6
Prestation fiscale canadienne pour enfants – milliards de \$	6,8	7,4	8,0	8,6
Crédit de la TPS/TVH - Millions de paiements	33	33	33	33
Crédit de la TPS/TVH – milliards de \$	2,8	2,8	2,8	2,8

**Tableau 22: Programmes provinciaux et territoriaux**

Programme provincial ou territorial	2000-2001 Prévisions Prestataires (000 \$)	2000-2001 Avantages prévus payés (en millions de \$)
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	319	78,2
Prestations familiales de la Colombie-Britannique	2 434	233,9
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	455	19,1
Prestation pour enfants de Terre-Neuve et du Labrador	249	8,2
Crédit sur la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve	115	10,9
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	34	2,2
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	414	19,6
Prestation pour enfants du Nunavut (juillet 1999 à mars 2000)	33	2,2
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	502	60,8
Crédit sur la taxe de vente de la Saskatchewan	549	26,0
Prestation pour enfants du Yukon (octobre 1999 à mars 2000)	15	0,6
<b>Totaux</b>	<b>5 119</b>	<b>461,7</b>

**Tableau 23 : Crédit d'impôt pour personnes handicapées**

	Prévision 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Nouvelles demandes traitées (000)	180	269	274	279
ETP requis	120	188	194	200
Réclamations nettes sur la déclaration de revenu (000)	600	620	620	620
Valeur nette de l'impôt fédéral – (000 \$)	275 000	310 000	310 000	310 000

**Appels****Tableau 24 : Résumé des ouvertures annuelles des oppositions, des décisions, des arbitrages et des appels et les ETP requis**

	Prévisions 2000-2001	Plan de 2001-2002	Plan de 2002-2003	Plan de 2003-2004
Oppositions et appels en matière d'impôt	52,500	57,000	62,000	64,000
Oppositions et appels en matière de TPS et accise	4,800	5,100	5,300	5,400
RPC/AE — Appels	7,300	8,200	9,300	9,300
Arbitrages des douanes	3,300	3,600	4,500	4,500
Différends en matière de politiques commerciales <sup>1</sup>	4,100	3,600	3,100	3,100
Divulgaration volontaire	2,200	2,300	2,300	2,300
ETP requis	1,196	1,293	1,350	1,390
<sup>1</sup> Réductions prévues découlant de l'incidence de la simplification du tarif, de la réduction du taux de droit de douane et de l'adoption d'un niveau unique d'appel.				

## 6.2 Établissement et amélioration des normes de service

Grâce à nos normes de service, nous énonçons également le niveau de rendement que nous nous engageons à atteindre, et par le fait même, celui auquel les Canadiens peuvent s'attendre lorsqu'ils ont affaire à nous. L'ADRC doit disposer de mécanismes adéquats pour contrôler les délais d'établissement des cotisations, le temps consacré aux formalités douanières des voyageurs à la frontière et le délai de réponse aux demandes de renseignements reçues, afin d'être en mesure de démontrer clairement aux Canadiens à quel point elle répond aux attentes exposées dans les 31 normes de service actuelles ainsi que dans les normes en cours d'élaboration. Nous tenons à adopter une approche cohérente et articulée pour la conception, l'élaboration et la mise en oeuvre des normes de services de l'Agence ainsi que pour les rapports et les examens subséquents.

### Normes de service en 2001-2002

	Nouvelles normes	Amélioration aux normes existantes
<b>Services fiscaux</b>	<p>Traiter 85 % des déclarations de revenus des sociétés (T2) et des rajustements demandés par les sociétés dans un délai de 25 jours.</p> <p>Traiter les 15 % restants des déclarations de revenus des sociétés (T2) et des rajustements demandés par les sociétés dans un délai de 50 jours.</p> <p>Produire des relevés de compte mensuels pour les sociétés.</p> <p>Examiner, dans un délai de neuf mois, les modifications aux régimes de retraite pour vérifier qu'elles sont conformes à la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i>.</p> <p>Examiner, dans un délai de neuf mois, les demandes patronales de financement de régimes de pension agréés.</p>	
<b>Services des douanes</b>	Premier volet du projet pilote relatif aux normes visant le Système d'information automatisé des douanes (SIAD).	Système d'examen avant l'arrivée/échange de documents informatisés – révisions pour assurer la cohérence entre la surveillance du rendement et le libellé de la norme.
<b>Programmes de prestations et autres services</b>	La mise à jour des comptes (correspondance écrite) et les normes de service de la Validation et des Contrôles actuellement en développement seront terminées.	
<b>Appels</b>	30 jours pour le premier contact significatif dans le cas des oppositions et des différends.	

## 6.3 Liste des lois appliquées

(Lois sous la responsabilité du ministre du Revenu national, y compris certaines lois pour lesquelles le Ministre du Revenu national joue un rôle.)

Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili	L.C. 1997, ch. 14
Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada.....	L.C. 1999, ch. 17
Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange Canada-Israël .....	L.C. 1996, ch. 33
Régime de pensions du Canada.....	L.R., ch. C-8 (Partie I)
Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis .....	L.C. 1988, ch. 65
Loi sur les allocations spéciales pour enfants .....	L.C. 1992, ch. 48 (Annexe)
Loi sur le droit d'auteur .....	L.R., ch. C-42 (art. 44.1)
Loi sur les douanes .....	L.R., ch. 1 (2 <sup>e</sup> suppl.)
Tarif des douanes .....	L.C. 1997, ch. 36
Loi sur la compétence extracôtière du Canada pour les douanes et l'accise.....	L.R., ch. C-53
Loi sur l'assurance-emploi	L.C. 1996, ch. 23 (Parties IV et VII)
Loi sur l'accise	L.R., ch. E-14
Loi sur la taxe d'accise (y compris la TPS/TVH) .....	L.R., ch. E-15
Loi sur les exportations .....	L.R., ch. E-18
Loi sur les licences d'exportation et d'importation.....	L.R., ch. E-19
Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces.....	L.R., ch. F-8
Loi sur les armes à feu .....	L.C. 1995, ch. 39
Loi sur les missions étrangères et les organisations internationales .....	L.C. 1991, ch. 41
Loi sur l'importation des boissons enivrantes.....	L.R., ch. I-3
Loi de l'impôt sur le revenu .....	L.R., ch. 1 (5 <sup>e</sup> suppl.)
Règles concernant l'application de l'impôt sur le revenu .....	L.R., ch. 2 (5 <sup>e</sup> suppl.)
Loi sur l'interprétation des conventions en matière d'impôts sur le revenu	
Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange nord-américain.....	L.C. 1993, ch. 44
Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers .....	L.R., ch. P-12
Loi sur les privilèges et immunités de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord.....	L.R., ch. P-24
Loi sur le recyclage des produits de la criminalité.....	L.C. 2000, ch. 17 (art. 25 à 39)
Loi sur les mesures spéciales d'importation.....	L.R., ch. S-15
Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt.....	L.R., ch. T-3
Loi sur les marques de commerce.....	L.R., ch. T-13 (art. 53 à 53.3)
Loi de mise en oeuvre de l'Accord sur l'Organisation mondiale du commerce .....	L.C. 1994, ch. 47