Rapport annuel au Parlement

2009-2010

RC4425 F REV10

Agence du revenu du Canada

Canada Revenue Agency

Canada

Notre engagement

Mission

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Vision

L'ARC est un modèle de fiabilité en matière d'administration des impôts et des prestations, fournissant un service et une valeur sans égal à ses clients et offrant des perspectives de carrière exceptionnelles à ses employés.

Promesse

L'ARC contribue au mieux-être de la population canadienne et à l'efficience du gouvernement en assurant une administration de l'impôt et des prestations de calibre mondial, réceptive, efficace et fiable.

Valeurs

- **L'intégrité** est le fondement de notre administration. Elle est synonyme de traitement équitable pour chacun et d'application équitable de la loi.
- **Le professionnalisme** est la clé du succès quant à la réalisation de notre mission. Il est synonyme d'engagement envers les normes de rendement les plus élevées.
- **Le respect** est à la base de nos rapports avec nos employés, nos collègues, les contribuables et nos clients. Il est synonyme de sensibilité et de souplesse quant aux droits des personnes.
- **La collaboration** est l'élément fondamental qui nous permettra de relever les défis de l'avenir. Elle est synonyme d'établissement de partenariats et de travail d'équipe en vue de la réalisation d'objectifs communs.

À PROPOS DE L'ARC

QUI NOUS SOMMES

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre l'impôt sur le revenu, la taxe sur les produits et services /taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) ainsi que d'autres taxes et impôts. Nous sommes le principal agent de recouvrement des recettes au pays. Nous versons aussi des prestations à des millions de Canadiens.

Nous veillons à ce que les Canadiens :

- paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit;
- obtiennent un examen impartial et adéquat des décisions contestées.

NOTRE LIEN DE CONFIANCE

Il est essentiel que nous tissions un lien de confiance pour réaliser notre mandat. La confiance naît de nos valeurs qui reflètent les principes, les croyances et les pratiques qui guident notre comportement.

La confiance est soutenue par notre engagement envers une administration fiscale et des prestations équitable, ouverte et transparente, qui sert les Canadiens avec exactitude, cohérence et impartialité.

NOTRE CONTRIBUTION AU BIEN-ÊTRE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DU CANADA

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

Certaines des recettes fiscales que nous percevons sont remises aux contribuables sous forme de versements de prestations ou de crédits d'impôt. D'autres recettes fiscales sont versées à nos clients des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations dans le but de financer leurs programmes et services destinés aux Canadiens.

Faits saillants en 2009-2010

Réalisations importantes

- Les Canadiens adoptent de plus en plus les services électroniques que nous offrons.
- Des pourcentages constamment élevés de particuliers et d'employeurs produisent leurs déclarations à temps et de fortes proportions de particuliers et de sociétés imposables paient l'impôt et les taxes exigible à temps.
- Les bénéficiaires de prestations reçoivent 99,7 % de leurs versements à temps.

Nos défis

- Réduire le nombre de déclarants qui demandent des montants inexacts de crédits et de déductions dans leurs déclarations de revenus.
- Encourager un plus grand nombre de sociétés à respecter leurs obligations de produire leurs déclarations de revenus à temps.
- Améliorer les délais d'exécution pour traiter les appels.

L'ARC a cerné des secteurs à améliorer et les traite au moyen de diverses stratégies et initiatives. Pour améliorer nos résultats, nous cherchons à équilibrer l'obligation de maintenir l'intégrité de l'exécution de programmes actuels et les stratégies et initiatives visant à améliorer l'exécution de programmes.

MESSAGE DU MINISTRE

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre un régime d'impôt et de prestations équitable et réceptif qui contribue au bien-être économique et social de notre nation. Le soutien offert par l'ARC pendant le climat économique difficile que nous avons connu en 2009-2010 a été particulièrement important. En montrant de la souplesse dans sa façon de mener des éléments clés du Plan d'action économique du Canada, l'ARC a contribué à garantir la stabilité et la prospérité futures des Canadiens.

L'ARC s'engage à protéger l'assiette fiscale du Canada en s'assurant que tout le monde observe les lois fiscales. Pour ce faire, pendant l'exercice 2009-2010, l'ARC a poursuivi des particuliers et des entreprises, y compris des participants à l'économie clandestine et ceux qui évitaient de payer des impôts en cachant leurs avoirs à l'étranger, qui ne payaient pas l'impôt et les taxes qu'ils devaient aux Canadiens. Le présent document met en lumière un certain nombre de réalisations de l'ARC pendant la dernière année et décrit le rôle joué par l'ARC pour soutenir les particuliers, les entreprises et les familles de partout au Canada.

En tant que ministre du Revenu national, j'ai le plaisir de déposer le *Rapport annuel au Parlement 2009-2010*.

Le ministre du Revenu national et
ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et
ministre de la porte d'entrée de l'Atlantique,

L'honorable Keith Ashfield, C.P., député

« Le régime fiscal de notre pays repose sur l'honnêteté et l'observation volontaire. L'Agence du revenu du Canada veut aider les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales. »

Keith Ashfield

AVANT-PROPOS DE LA PRÉSIDENTE

Cette année marque le 10e anniversaire de la création de l'Agence et de son Conseil de direction. Depuis sa création en 1999, le Conseil a évolué et est devenu une entité productive et proactive qui joue un rôle très important dans le succès de l'ARC, dont le Conseil en est la pièce maîtresse, et ne cesse d'être reconnu comme un modèle en la matière par d'autres organisations gouvernementales au Canada comme à l'étranger. Je suis très heureuse de faire partie du Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada.

L'exercice 2009-2010 a été difficile pour le Conseil et l'ARC. Nous avons dû nous assurer que l'organisation utilisait de la façon la plus efficiente et la plus efficace les ressources en cette période de restriction économique. À cet égard, le Conseil a surveillé les dépenses de l'ARC et de son allocation prévue des ressources, tout en continuant de s'assurer que celle-ci s'engage à fournir en temps opportun des services accessibles et efficaces aux contribuables et bénéficiaires de prestations.

La technologie de l'information (TI) est demeurée un important secteur de surveillance du Conseil, ce qui n'est pas surprenant compte tenu de l'étendue selon laquelle les services fournis et les programmes administrés par l'ARC dépendent des systèmes et de l'infrastructure de la TI de l'Agence. L'un des secteurs d'intérêt pour le Conseil était l'Initiative de regroupement du centre de données que le Conseil continuera de surveiller tout au long de 2010-2011.

Le Conseil continue de souligner l'importance d'avoir un mécanisme de gestion des risques robuste et efficace et, lors de sa réunion de planification stratégique tenue en novembre 2009, il a discuté de son rôle dans la gouvernance du risque, l'a examiné et l'a mieux défini. L'une des réalisations notables en 2009-2010 a été la création d'un poste de chef de la gestion du risque à l'Agence, une première à la fonction publique fédérale.

En 2009-2010, l'ARC a noté des changements dans au moins huit postes de cadres supérieurs, y compris l'arrivée d'une nouvelle commissaire et d'une nouvelle commissaire déléguée. Ce changement au niveau de la direction a souligné l'engagement continu de l'Agence à l'égard de la planification de la relève et la gestion des talents à l'ARC, particulièrement dans les postes de cadres supérieurs de l'Agence.

Au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis heureuse de recommander ce rapport au ministre du Revenu national, l'honorable Keith Ashfield, aux fins de dépôt au Parlement.

Présidente, Conseil de direction

Susan J. McArthur

« Le modèle de gouvernance unique de l'ARC, dont le Conseil en est la pièce maîtresse, ne cesse d'être reconnu comme un modèle par d'autres organisations gouvernementales au Canada comme à l'étranger. »

Susan J. McArthur

Message de la commissaire et première dirigeante

En tant que commissaire et première dirigeante, je suis tenue de rendre compte de toutes les questions qui se rapportent aux programmes au ministre du Revenu national et des questions administratives à notre Conseil de direction. Je suis fière d'annoncer que l'Agence du revenu du Canada (ARC) a encore une fois démontré sa capacité d'atteindre des résultats significatifs et mesurables pour les Canadiens. Bien que nous reconnaissions qu'il nous reste des progrès à faire dans certains secteurs, nos réalisations de la dernière année fournissent une autre preuve de la force de notre expertise dans nos activités de base, c'est-à-dire l'administration des impôts et des taxes, le recouvrement des recettes et le versement de prestations.

L'ARC touche la vie de plus de Canadiens que tous les autres ministères et organismes du pays. En 2009-2010, nous avons traité environ 358 milliards de dollars en impôts, en taxes et en droits, et nous avons émis plus de 17 milliards de dollars en prestations et en crédits à des millions de particuliers et d'entreprises au nom des provinces et territoires du Canada, d'autres ministères fédéraux et des Premières nations.

Nos résultats en 2009-2010

Pendant l'exercice 2009-2010, l'ARC a accordé une place importante à l'assurance de l'intégrité du régime d'impôt et de prestations du Canada. Nous avons encouragé l'observation des lois fiscales en concevant des initiatives qui rendent l'inobservation plus difficile chez les particuliers et les entreprises. Par exemple, au cours de la dernière année, nous avons réussi à cibler des secteurs tels que la planification fiscale abusive et les paradis fiscaux au moyen de partenariats avec les provinces et des administrations fiscales internationales, et nous avons perfectionné nos outils d'évaluation et de gestion du risque. Dans l'ensemble, les particuliers, les compagnies constituées en personne morale, les entreprises qui perçoivent la TPS/TVH et les employeurs ont continué à démontrer des niveaux élevés d'observation volontaire quant à leurs obligations en matière d'enregistrement, de production et de versement. Notre solide système basé sur le contrôle et l'équilibre, associé aux outils législatifs et autres outils d'observation qui sont mis à notre disposition, nous fournissent l'assurance que l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Nous avons continué à renforcer le service afin que les taux d'observation volontaire augmentent. En 2009-2010, nous avons pris d'autres mesures pour rendre l'observation des lois plus facile pour les Canadiens en améliorant l'accès aux renseignements sur l'impôt et les prestations et aux outils interactifs.

Dans nos activités quotidiennes, nous avons respecté la plupart de nos objectifs de rendement en 2009-2010. Pour les objectifs que nous n'avons pas pu respecter, nous avons cherché à comprendre les facteurs qui sont intervenus – comme le récent ralentissement économique – et à définir les mesures à prendre pour améliorer notre rendement à l'avenir.

« L'ARC est reconnue dans l'ensemble du gouvernement comme un organisme de pointe bien géré qui s'est engagé envers l'excellence. Cet engagement s'avère extrêmement important en ces temps d'incertitude économique, où un plus grand nombre de Canadiens que jamais dépendent des programmes de prestations qu'administre l'ARC. »

Linda Lizotte-MacPherson

Un défi particulier auquel nous sommes confrontés, comme d'autres administrations fiscales partout dans le monde, est l'élaboration d'une mesure qui permettrait d'évaluer à quel point nos activités pour repérer et contrer l'inobservation portent fruit. Même si notre cadre de gestion du rendement continue de recevoir des notes élevées dans son ensemble, nous reconnaissons qu'il est nécessaire de l'améliorer davantage à cet égard.

Résultats en matière de gestion

Les évaluations de 2009-2010 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de notre Conseil de direction ont montré que l'ARC obtient des notes élevées dans la plupart des secteurs de gestion.

Prochaines étapes

Le mois de novembre 2009 marquait la fin de notre première décennie en tant qu'agence. Les programmes et les services que nous avons offerts au cours des 10 dernières années ont transformé la vie des Canadiens. Nous avons entrepris de nouvelles activités, avons perfectionné et adapté notre façon de travailler, avons bâti autour de nos initiatives de gestion et nous sommes assurés de continuer de répondre aux attentes et aux besoins des contribuables, des entreprises et de nos clients gouvernementaux. Aucun de ces accomplissements n'aurait été possible sans le dévouement et le travail acharné de nos employés compétents. Leur savoir collectif continuera de nous permettre d'offrir des services novateurs et efficaces aux particuliers et aux entreprises au nom du gouvernement du Canada, d'autres ordres de gouvernement et de communautés des Premières nations.

Notre réputation d'administration fiscale de calibre mondial est bien méritée, et nous sommes fiers de nos réalisations au cours de la dernière année. En envoyant ce rapport au ministre en vue de son dépôt au Parlement, je tiens à remercier sincèrement l'ensemble de mes collègues, des gestionnaires et des dirigeants syndicaux qui ont rendu possibles les réussites de l'ARC. Au fur et à mesure que nous avançons, je suis sûre que le dévouement, les connaissances et le professionnalisme de nos employés permettront d'offrir des résultats de qualité qui sont importants aux yeux des Canadiens.

La commissaire et première dirigeante,
Agence du revenu du Canada

Linda Lizotte-MacPherson

DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION À L'ÉGARD DES RENSEIGNEMENTS SUR LE RENDEMENT

Je dépose devant le Parlement le *Rapport annuel au Parlement 2009-2010* pour l'Agence du revenu du Canada (ARC). La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* exige le dépôt d'un rapport annuel au Parlement. Le présent rapport comprend des renseignements sur le rendement de l'ARC en regard des objectifs fixés dans son plan d'entreprise, y compris les mesures et les indicateurs élaborés pour aider à évaluer les résultats.

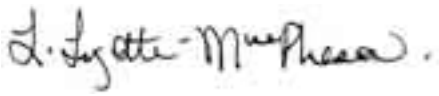
La direction est chargée de maintenir des systèmes et des pratiques qui donnent une assurance raisonnable que les renseignements sur le rendement présentés dans le présent rapport sont uniformes, exacts, complets et équilibrés. La direction doit aussi faire de son mieux pour établir des estimations et prendre des décisions, les communiquer de façon appropriée et élaborer des mesures et des indicateurs rigoureux pour ses résultats stratégiques et escomptés.

La Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise de l'ARC mène des examens indépendants des processus de gestion de l'ARC (gouvernance, gestion des risques et contrôles internes) et de l'efficacité de ses programmes. De plus, le comité de la vérification du Conseil de direction surveille le travail de la direction quant à ses responsabilités à l'égard du maintien des contrôles internes et des systèmes de rapports tant financiers que sur les résultats; ses membres se réunissent régulièrement avec des vérificateurs internes et externes. Le Conseil de direction recommande au ministre du Revenu national d'approuver le rapport annuel.

Le présent rapport annuel comprend des renseignements sur les résultats de l'ARC ainsi que l'évaluation faite par le Bureau du vérificateur général, que vous trouverez à la page suivante.

L'ARC produit aussi un Rapport ministériel sur le rendement (RMR), comme le Conseil du Trésor l'exige de tous les ministères et organismes fédéraux. Il est déposé devant le Parlement séparément du *Rapport annuel au Parlement 2009-2010* et présente un point de vue plus opérationnel du rendement de l'ARC.

La commissaire et première dirigeante



Linda Lizotte-MacPherson
le 15 octobre 2010

L'évaluation des renseignements sur le rendement de l'ARC par la vérificatrice générale touche seulement les renseignements présentés dans la section du présent rapport intitulée « Nos résultats en 2009-2010 ». L'évaluation est fondée sur un examen conçu pour fournir un niveau d'assurance moyen et ne constitue pas une vérification.

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

ÉVALUATION PAR LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE
de l'information sur le rendement présentée par l'Agence du revenu du Canada dans son rapport annuel au Parlement de 2009-2010

Au commissaire et au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et au ministre du Revenue National

Objet

Comme l'exige la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, j'ai évalué la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence pour 2009-2010 en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

Responsabilité de la direction

La responsabilité de l'information sur le rendement présentée dans le rapport annuel de l'Agence incombe à la direction.

Ma responsabilité

Ma responsabilité consiste à évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement contenue dans le rapport annuel de l'Agence en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise.

Mon évaluation a porté exclusivement sur l'information sur le rendement contenue dans la section de son rapport sur le rendement intitulée « Nos résultats en 2009-2010 », aux pages 19 à 105. Mon évaluation n'a pas porté sur les objectifs énoncés dans le plan d'entreprise ni sur l'information à laquelle renvoient les liens web du rapport. Ma responsabilité n'implique pas que j'évalue ou que je commente le rendement même de l'Agence.

La nature de mon évaluation

Mon évaluation a consisté en un examen effectué conformément aux normes relatives aux missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Elle a consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur l'information sur le rendement. J'ai effectué cette évaluation en m'appuyant sur les critères d'évaluation de la justesse et de la fiabilité décrits à l'annexe.

Une évaluation fondée sur un examen fournit un niveau modéré d'assurance et n'est pas une vérification. Je n'exprime donc pas une opinion de vérification relativement à l'information sur le rendement de l'Agence.

Conclusion

Au cours de mon évaluation, je n'ai rien relevé qui me porte à croire que l'information sur le rendement de l'Agence pour 2009-2010, en regard des objectifs établis dans son plan d'entreprise, n'est pas, à tous égards importants, juste et fiable selon les critères décrits à l'annexe du présent rapport.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 13 octobre 2010

Annexe

CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA JUSTESSE ET DE LA FIABILITÉ BUREAU DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU CANADA

Les critères suivants ont été élaborés pour évaluer la justesse et la fiabilité de l'information sur le rendement de l'Agence en regard des objectifs énoncés dans son plan d'entreprise. Ils répondent à deux grandes questions : l'Agence a-t-elle communiqué l'information sur son rendement en regard de ses objectifs? Cette information est-elle juste et fiable? L'information sur le rendement en regard des objectifs est juste et fiable si elle permet au Parlement et au public de déterminer la mesure dans laquelle l'entité ou le programme en question atteint les objectifs qu'il est censé atteindre.

JUSTESSE

PERTINENTE L'information sur le rendement rend compte, en contexte, de réalisations concrètes et importantes en regard des objectifs et des coûts.

COMPRÉHENSIBLE L'information sur le rendement décrit les attentes et les repères en regard desquels le rendement est comparé.

ATTRIBUABLE L'information sur le rendement montre pourquoi le programme a produit des résultats positifs.

ÉQUILIBRÉE L'information sur le rendement présente un tableau clair et représentatif du rendement, qui n'induit pas le lecteur en erreur.

FIABILITÉ

FIABLE L'information sur le rendement reflète adéquatement les faits.

Les critères décrits ci-dessus ont été élaborés spécialement pour la présente évaluation. L'Agence du revenu du Canada a reconnu que ces critères conviennent à l'évaluation.

D'autres renseignements sur les critères sont disponibles sur notre site web au http://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/meth_gde_f_10217.html

TABLE DES MATIÈRES

Rapport annuel au Parlement 2009-2010

Nos résultats en 2009-2010 17

Résultats stratégiques 19

Atteindre les résultats stratégiques des Services fiscaux 25
Atteindre notre résultat stratégique des Programmes de prestations 45

Nos activités quotidiennes 53

Aide aux contribuables et aux entreprises 55
Cotisation des déclarations et traitement des paiements 63
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations 71
Observation en matière de déclaration 79
Appels 89
Programmes de prestations 99

Gouvernance de l'Agence 107

Le Conseil de direction de l'ARC 107
Résultats de la gestion 115

Annexes 125

États financiers 159

À PROPOS DE CE RAPPORT

Le *Rapport annuel au Parlement 2009-2010* est organisé de façon à guider le lecteur dans un exposé complet, concis, des résultats obtenus par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pendant le dernier exercice. Comme l'exige la loi qui gouverne l'ARC, ce document comprend des renseignements qui rendent compte des résultats obtenus par rapport aux objectifs établis dans notre *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012*.

Nos résultats en 2009-2010

Résultats stratégiques

Après avoir présenté le contexte dans lequel l'ARC évolue et la méthodologie utilisée pour évaluer les résultats obtenus, les sections consacrées aux résultats stratégiques rendent compte des progrès réalisés pour maintenir ou améliorer notre capacité à remplir notre mandat. En outre, nous fournissons des renseignements sur les mesures afin de démontrer comment nous arrivons à nos conclusions quant à l'atteinte ou non de nos résultats stratégiques, en mettant l'accent sur les actions des particuliers et des entreprises.

Nos activités quotidiennes

Pour obtenir des résultats immédiats, l'ARC fournit des produits et des services visant à aider les particuliers et les entreprises à respecter leurs obligations légales le plus facilement possible, en tant que citoyens informés et responsables. Notre approche dépend d'un système basé sur le contrôle et l'équilibre qui voit à ce que chacun participe activement au régime d'impôt et de prestations du Canada, et assume la responsabilité de son rôle dans le maintien de ce régime. Nous rendons compte ici des activités que nous avons entreprises pour aider à veiller à ce que les particuliers et les entreprises observent les lois fiscales, et nous indiquons les progrès réalisés vers l'atteinte de nos résultats escomptés.

Gouvernance de l'Agence

Cette section compte deux chapitres qui rendent compte de la façon dont l'ARC se gère elle-même. La première section décrit notre Conseil de direction et ses activités dans le cadre de son rôle de surveillance. La deuxième traite des progrès réalisés dans des secteurs communs à toute l'organisation, y compris la surveillance, la technologie de l'information et la gestion des ressources humaines et des risques.

« L'Agence du revenu du Canada a présenté des informations sur le rendement crédibles et fiables et semble suivre systématiquement le rendement réel par rapport au rendement prévu. De plus, l'ARC se sert toujours des renseignements dont elles dispose sur le rendement dans sa prise de décision, ce qui s'explique par une gestion axée sur les résultats. »

Évaluation fondée sur le CRG de 2008 – Conseil du Trésor du Canada

Annexes et états financiers

Les sections à la fin du rapport offrent des renseignements supplémentaires sur notre structure de gouvernance, nos normes de service et d'autres sujets d'intérêt. Les états financiers de l'ARC contiennent à la fois des renseignements vérifiés et non vérifiés sur notre rendement financier en 2009-2010.

RÉSULTATS STRATÉGIQUES

INTRODUCTION

L'Agence du revenu du Canada (ARC) exerce son mandat à l'intérieur d'un cadre complexe de lois promulguées par le Parlement, ainsi que par les assemblées législatives provinciales et territoriales. En 2009-2010, nous avons perçu environ 358 milliards de dollars en paiements d'impôt, de taxes et de droits (8 milliards de dollars de moins qu'en 2008-2009) pour le compte du Canada, des provinces (sauf le Québec), des territoires et des Premières nations. Nous avons également versé plus de 17 milliards de dollars en prestations et en crédit et offert d'autres services qui ont contribué directement au bien-être économique et social des Canadiens. Bref, aucune organisation du secteur public ne touche quotidiennement autant que nous la vie d'un si grand nombre de Canadiens.

La contribution que nous cherchons à offrir à la société canadienne est résumée par les résultats stratégiques suivants :

- Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.
- Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.

En plus d'administrer des programmes fiscaux et de prestations, nous avons administré la taxe de vente harmonisée pour le compte de trois provinces et vérifié les niveaux de revenu des contribuables à l'appui d'une vaste gamme de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux, en partant des prêts étudiants aux initiatives en matière de soins de santé. Nous avons aussi offert d'autres services, comme notre Programme de compensation de dettes par remboursement, au moyen duquel nous avons aidé des agences et ministères fédéraux, ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux, à recouvrer des dettes qui pourraient autrement devenir irrécouvrables. Veuillez consulter la page 71 pour obtenir plus de renseignements sur nos programmes de recouvrement.

- En 2009-2010, nous avons fait ce qui suit :
- perçu environ 358 milliards de dollars en paiements d'impôt, de taxes et de droits, ce qui représente une moyenne de 1,4 milliard de dollars chaque jour ouvrable; et
- versé des paiements de prestations et de crédits d'une valeur de plus de 17 milliards de dollars répartis entre plus de 11 millions de bénéficiaires canadiens admissibles.

DÉPENSES ET RESSOURCES HUMAINES

(en milliers de dollars)	2009-2010 Total des autorisations	Dépenses réelles	Écart
Résultat stratégique des Services fiscaux : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	3 083 945	**2 992 564**	91 381
Résultat stratégique des Programmes de prestations : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit	342 634	**342 440**	194
Services internes : Soutiennent tous les résultats stratégiques	1 156 451	**1 068 803**	87 648
Résultat stratégique de l'Ombudsman des contribuables :[1] Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service	3 130	**2 741**	389
Dépenses totales	**4 586 160**	**4 406 548**	**179 612**

	Prévus	Réels[2]	Écart
Équivalents temps plein(ETPs)	39 481	**40 228**	(747)

1 Puisque l'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'ARC, ce Rapport annuel au Parlement ne reflète aucunement les activités de ce bureau.

2 Conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ARC ne répartit plus ses dépenses liées aux services internes entre ses activités de programme. Par conséquent, les dépenses pour 2009-2010 (exprimées en dollars et en ETP) inscrites dans les activités de programme ne sont pas comparables au nombre rapporté lors de l'année précédente.

Évaluation des résultats

Atteint : Nos résultats répondent à nos attentes ou les dépassent.

En grande partie atteint : Bien que les résultats répondent à la plupart de nos attentes, il y a des lacunes.

Non atteint : Il y a des lacunes significatives dans les résultats, et nous n'avons pas répondu à toutes les attentes ou aux attentes clés.

Évaluation de la qualité des données

Bonne : Fondée sur le jugement de la direction et appuyée par une quantité satisfaisante de renseignements exacts (dont les évaluations de la direction) obtenus de sources ou de méthodes fiables.

Raisonnable : Fondée sur le jugement de la direction et appuyée, dans la plupart des cas, par une quantité satisfaisante de renseignements exacts (dont les évaluations de la direction) obtenus de sources ou de méthodes fiables.

Faible : Lacunes importantes en ce qui concerne la solidité des résultats; l'évaluation des résultats est fondée sur le jugement de la direction et appuyée sur des renseignements entièrement ou en grande partie qualitatifs de sources ou de méthodes non officielles.

ÉVALUATION DE NOS RÉSULTATS

Les résultats atteints par rapport à nos résultats stratégiques et à nos résultats escomptés ont été établis au moyen d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs, aussi appelés mesures. Les données opérationnelles, les échantillons statistiques et les résultats de sondages que nous recueillons constituent le fondement de nos évaluations. Nous continuons à relever des défis dans le renforcement de nos indicateurs, en particulier ceux qui sont tangibles et qui nous permettent d'établir des liens clairs entre nos réalisations, nos résultats stratégiques et nos résultats attendus. À cette fin, nous échangeons des renseignements sur la mesure des résultats avec les autres administrations fiscales par l'entremise de divers forums internationaux. De plus, l'ARC participe à des initiatives internationales pour être en mesure de comparer des aspects clés de l'administration fiscale avec des autorités fiscales de partout dans le monde.

Nous évaluons aussi nos résultats stratégiques et ceux de nos activités de programme en fonction du fait que les objectifs établis dans le *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* ont été atteints, en grande partie atteints ou non atteints.

Nos objectifs indiquent le pourcentage ou le degré que nous prévoyons atteindre pour un niveau de rendement. Lorsque des objectifs sont de nature numérique, ils sont énumérés à côté de chaque indicateur. Les objectifs en matière de rendement sont établis par nos équipes de gestion au moyen d'une analyse des contraintes liées à la viabilité financière, au rendement historique, à la complexité des travaux visés et aux attentes des Canadiens.

Chaîne des résultats stratégiques

Le *Rapport annuel au Parlement 2009-2010* est un compte rendu détaillé de nos résultats établis à divers niveaux d'une chaîne de résultats.

Aux niveaux plus élevés de la chaîne, il devient difficile pour nous de démontrer directement notre influence. La partie inférieure de la chaîne montre les résultats escomptés que nous visons afin d'influer sur l'atteinte de nos résultats stratégiques. Nous utilisons nos mesures des résultats stratégiques à titre d'indicateurs du comportement des Canadiens afin de déterminer si nous avons atteint nos résultats stratégiques. Nous évaluons notre rendement général à la section intitulée « Nos activités quotidiennes » et évaluons ces résultats par rapport aux principaux indicateurs et objectifs établis dans notre *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012*.

Chaîne des résultats stratégiques

Bureau de l'ombudsman des contribuables

Le Bureau de l'ombudsman des contribuables, établi en 2008, fonctionne de façon indépendante, sans liens de dépendance avec l'ARC. Il relève directement du ministre du Revenu national, auquel il est tenu de rendre compte.

L'ombudsman des contribuables a la responsabilité de s'assurer que l'ARC respecte les droits de service énoncés dans la Charte des droits du contribuable. Son rôle consiste aussi à mener des examens impartiaux et indépendants des plaintes liées au service qui sont déposées contre l'ARC, à faciliter l'accès des contribuables aux services d'aide de l'ARC, à déterminer et à examiner les questions systémiques et nouvelles qui surviennent à l'ARC concernant le service et qui ont une incidence négative sur les contribuables et à conseiller le ministre du Revenu national dans les dossiers de l'ARC qui ont un lien avec le service.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet de l'ombudsman des contribuables, visitez le site www.droitsdescontribuables.gc.ca.

RÉSULTATS STRATÉGIQUES

ATTEINDRE LES RÉSULTATS STRATÉGIQUES DES SERVICES FISCAUX

Les activités des services fiscaux menées par l'Agence du revenu du Canada touchent directement la vie de plus de 30 millions de Canadiens, ainsi que de milliers d'entreprises, de fiducies et d'autres organisations. Nous agissons au nom du gouvernement du Canada, de gouvernements provinciaux et territoriaux et de certaines Premières nations pour administrer, établir les cotisations et percevoir des impôts et des taxes.

Résultat stratégique	Notre évaluation
Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.	**Atteint**

Notre objectif

Comme par les années passées, l'objectif en 2009-2010 était d'assurer l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada.

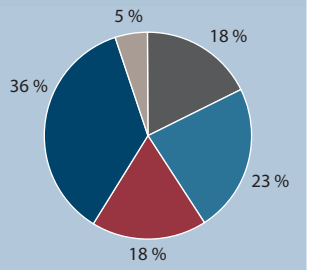
Notre résultat

Au cours de 2009-2010, nous avons réalisé d'autres progrès en facilitant l'observation par les contribuables et en rendant l'inobservation plus difficile. Comme l'indiquent nos mesures du comportement en matière d'observation, à partir de la page 34, la majorité des contribuables, des entreprises et des inscrits respectent leurs obligations. Également, nos estimations de l'observation en matière de déclaration indiquent qu'il existe une perte potentielle en dollars pour certains secteurs de contribuables. En général, nous sommes convaincus que les niveaux d'inobservation sont relativement faibles, même si la valeur monétaire de l'inobservation est importante sur le plan financier.

Notre défi

Nous faisons face au défi continu de maintenir des niveaux d'observation élevés dans un environnement où les données démographiques, les valeurs sociétales, la technologie et les conditions économiques changent à un rythme de plus en plus rapide.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 2 992 millions $

- Aide aux contribuables et aux entreprises 531 M$
- Cotisations des déclarations et traitement des paiements 691 M$
- Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations 530 M$
- Observation en matière de déclaration 1 092 M$
- Appels 148 M$

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

(en milliers de dollars)

Total des autorisations 2009-2010

3 083 945 $

Dépenses réelles 2009-2010

2 992 564 $

Écart

91 381 $

Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

La contribution des autres

Le travail que nous effectuons est facilité par certains facteurs, dont :

- une assise législative solide;
- les employeurs qui effectuent et versent les retenues à la source;
- Revenu Québec, qui administre la TPS au Québec;
- les institutions financières;
- des organismes d'exécution de la loi; et
- des organisations internationales et des administrations fiscales étrangères.

Un régime fiscal qui fonctionne bien est essentiel à la capacité des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations d'offrir des programmes et des services qui sont importants pour les Canadiens et les entreprises canadiennes. En tant qu'administratrice fiscale du Canada, l'ARC exerce son mandat dans un cadre de lois promulguées par le Parlement et par les assemblées législatives provinciales et territoriales. Dans le cadre du résultat stratégique des Services fiscaux, nous travaillons en vue de promouvoir l'observation des contribuables et de protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous y arrivons en offrant un bon nombre de programmes qui aident les contribuables à respecter leurs obligations, et nous repérons les situations où ce n'est pas le cas et prenons des mesures à cet égard.

Notre orientation

Le régime fiscal canadien s'appuie sur l'observation volontaire et l'autocotisation. On s'attend à ce que les contribuables déterminent le montant d'impôt qu'ils doivent selon la loi et versent ensuite le bon montant. L'approche fondamentale de l'ARC à l'égard de l'administration fiscale est de faire en sorte que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations sans notre intervention. Nous croyons que l'observation volontaire est le moyen le plus économique d'administrer l'impôt au Canada.

Voici ce que signifie l'observation des lois fiscales du Canada :

- les contribuables s'inscrivent au besoin en vertu de la loi dans des circonstances particulières (par exemple pour la TPS);
- les contribuables produisent leurs déclarations à temps;
- les contribuables déclarent des renseignements complets et exacts pour déterminer l'obligation fiscale; et
- les contribuables versent tous les montants dès qu'ils sont exigibles.

L'inobservation a lieu lorsque les contribuables ne respectent pas l'une ou l'autre de ces obligations.

Nous nous efforçons de réduire au minimum le fardeau de l'observation pour les contribuables en rationalisant les processus administratifs et en offrant un service de qualité, tout en respectant l'intention de la législation pertinente. Là où des particuliers et des entreprises ont, volontairement ou involontairement, omis d'observer entièrement les lois, nous faisons appel à un vaste éventail de mécanismes dans nos programmes de vérification et d'exécution afin d'inciter l'observation chez les contribuables et de protéger l'assiette fiscale du Canada. Lorsque les contribuables ne sont pas d'accord avec nous, nous leur donnons la possibilité de recours, qui est un examen officiel et objectif de leur dossier. Cela renforce la confiance des contribuables à l'égard de l'équité de notre régime d'autocotisation, et les encourage à respecter leurs obligations volontairement.

Le facteur sous-jacent à cette approche est notre utilisation de la gestion des risques pour déterminer les risques d'observation actuels et nouveaux, et pour en évaluer l'effet possible sur l'assiette fiscale et sur l'observation. Nous élaborons ensuite des stratégies d'atténuation des plus grands risques pour l'observation. Ces stratégies visent des segments particuliers de la population de contribuables ou des secteurs particuliers d'inobservation, en utilisant un ensemble d'instruments et d'activités, comme les activités de visibilité ou de vérification. Notre approche à l'égard de l'observation vise en partie le maintien d'une présence de vérification dans tous les secteurs de l'industrie et pour tous les types de contribuables. Dans l'ensemble, nous croyons que cette approche permet de favoriser l'observation volontaire et qu'elle décourage l'inobservation en augmentant la crédibilité et la visibilité de nos programmes d'observation.

Notre influence sur le comportement des contribuables

Nous savons que plusieurs facteurs déterminent le comportement des contribuables. Ces facteurs comprennent la perception du public à l'égard du gouvernement, les valeurs de la société, l'économie et la capacité de payer de chacun, toutes les lois applicables, les sentiments des gens à l'égard de l'équité du régime fiscal du Canada et la complexité croissante des questions des contribuables.

D'autres facteurs contribuent aussi au résultat que nous cherchons à atteindre. La législation qui réduit les risques d'inobservation nous vient en aide; par exemple, la *Loi de l'impôt sur le revenu* exige des employeurs qu'ils retiennent et versent les retenues à la source. Nous appuyons aussi le ministère des Finances, alors qu'il tente d'obtenir la législation appropriée, en donnant des renseignements sur les défis de l'observation que nous avons déterminés et les coûts de l'administration des modifications législatives proposées.

De plus, les institutions financières offrent des services pratiques et accessibles qui permettent aux contribuables de recevoir et de déposer des remboursements et de verser les paiements d'impôt à temps. Nous travaillons aussi avec des administrations fiscales et des organisations internationales afin d'échanger l'expertise et les résultats de recherches, ainsi que de discuter des nouveaux enjeux liés à l'observation. Malgré ces facteurs, l'application des lois fiscales du Canada par l'ARC joue un rôle clé dans le modelage du comportement des contribuables en matière d'observation. Nos efforts vers l'atteinte de nos résultats escomptés contribuent considérablement à l'atteinte de notre résultat stratégique. Les résultats soulevés par nos mesures des résultats stratégiques fournissent une preuve à l'appui de notre conclusion, selon laquelle les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.

Notre orientation

Nous cherchons continuellement à développer une solide compréhension du comportement des contribuables et des raisons de l'inobservation, afin de nous permettre d'orienter nos ressources vers les secteurs qui présentent le risque le plus élevé pour l'assiette fiscale du Canada.

Atteindre nos objectifs opérationnels

Notre *Plan d'entreprise de 2009-2010 à 2011-2012* a exposé les deux objectifs qui ont déterminé nos stratégies au cours du dernier exercice :

1. Renforcer le service – rendre l'observation plus facile;
2. L'intégrité fiscale – rendre l'inobservation plus difficile.

Pour atteindre ces objectifs, il faut relever des défis importants, que nous relevons depuis plusieurs années, en investissant des ressources considérables par l'intermédiaire d'initiatives à court et à long termes.

Dans les sections suivantes, nous rendrons compte de nos résultats par rapport aux initiatives les plus importantes, en soulignant les progrès réalisés en 2009-2010.

Notre Stratégie de services

La Stratégie de services de l'ARC est fondée sur quatre objectifs :

- tous les contribuables ont accès aux services;
- la majorité des contribuables règlent leurs affaires d'impôt et de prestations avec l'ARC au moyen du libre-service;
- le service renforce et maintient la confiance à l'égard de l'ARC; et
- le service appuie l'observation.

Nos principales initiatives relatives au renforcement du service

Les contribuables sont l'objet de notre prestation de service. Nous nous sommes engagés à fournir, en temps opportun, des renseignements et des services accessibles afin que ce soit plus facile pour les contribuables de respecter leurs obligations et de recevoir les versements auxquels ils ont droit. Chaque service fiscal que nous offrons doit être intégré à notre stratégie d'observation et doit tenir compte des coûts et de notre capacité, ainsi que des besoins et des attentes des particuliers, des entreprises et clients gouvernementaux avec qui nous traitons au quotidien.

Stratégie de services de l'ARC

En décembre 2008, nous avons lancé une stratégie de services détaillée sur trois ans visant à peaufiner notre modèle de prestation de services afin que nous puissions offrir des services au moyen de plusieurs modes de prestation intégrés et accessibles, tout en encourageant de plus en plus les Canadiens à mener leurs affaires d'impôt et de prestations avec l'ARC par voie électronique et au moyen du libre-service.

Pour appuyer ces objectifs en matière de service (voir les résultats de la Stratégie de services atteints, à la page 31), nous avons entrepris des activités et des projets particuliers dans le cadre de trois grandes activités :

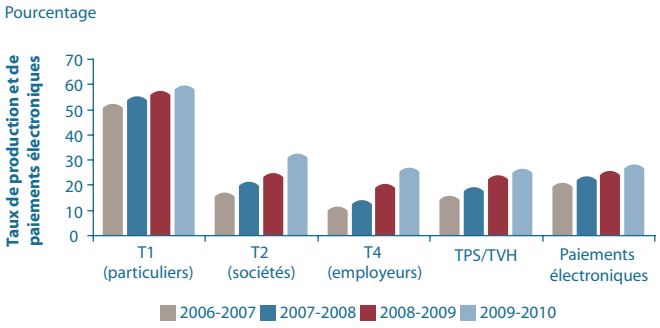
- élargir l'ensemble d'options libre-service;
- optimaliser la voie téléphonique; et
- renforcer la visibilité et la communication.

Élargir l'ensemble d'options libre-service

Notre objectif est de permettre aux contribuables qui traitent avec l'ARC de se prévaloir du libre-service, plus souvent et pour davantage de transactions. Nous les encourageons en ce sens en faisant la promotion active des options de libre-service. À mesure que nous étudions et surveillons la manière dont les contribuables utilisent les modes de service traditionnels qui nécessitent l'assistance d'un agent, nous verrons mieux comment élargir la capacité du libre-service pour les contribuables

sur le Web. Les Canadiens sont de plus en plus versés dans Internet et les progrès réalisés dans les secteurs public et privé créent une pression externe en faveur d'une présence de services électroniques plus à jour pour l'ARC.

Figure 1 Taux de production et de paiement par voie électronique



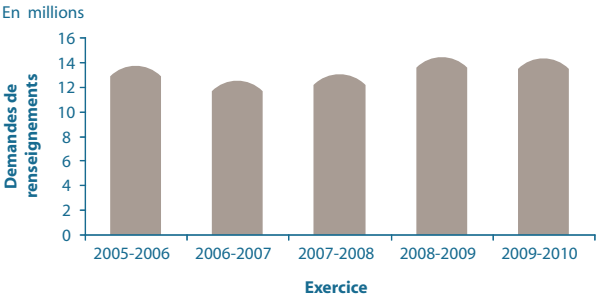
Qualité des données : Bonne

Le libre-service électronique est le moyen le plus économique de joindre le plus grand nombre de particuliers et d'entreprises, et il représente la meilleure occasion de répondre aux attentes changeantes des contribuables à l'égard des services. Notre programme « Smartlinks » aide les contribuables qui utilisent le libre-service en donnant un accès téléphonique direct à des conseillers fiscaux et nous donne la possibilité de solliciter des commentaires afin d'améliorer le site Web. En 2009-2010, nous avons élargi cette fonction aux pages transactionnelles de notre service électronique Mon dossier d'entreprise.

Optimaliser la voie téléphonique

Même si beaucoup de Canadiens utilisent les options libre-service électroniques, nous continuons de servir et d'appuyer les contribuables au moyen de modes plus traditionnels. Par exemple, un grand nombre de contribuables interagissent avec nous par téléphone.

Figure 2 Demandes de renseignements assistées par un agent



Qualité des données : Bonne

Des systèmes de réponse automatisée complets fournissent un service tous les jours, 24 heures sur 24. Pendant les heures normales d'ouverture, nous pouvons acheminer les appels entre les centres d'appels à mesure que la demande augmente ou diminue. Cela nous permet d'utiliser les ressources de façon plus efficace, de réduire les coûts, d'offrir des heures de services prolongées et de reprendre nos activités de façon efficace après une interruption de service.

Les contribuables continuent de se fier à nos services assistés par un agent, qui sont principalement offerts au téléphone. Nous améliorons notre compréhension des raisons pour lesquelles les contribuables utilisent le téléphone au moyen de nos études sur le profil des demandes de renseignements. Nous fournissons également

Visibilité

En 2009-2010, nous avons commencé à évaluer l'efficacité de nos services de visibilité pour les entreprises nouvellement inscrites dans la région de l'Atlantique.

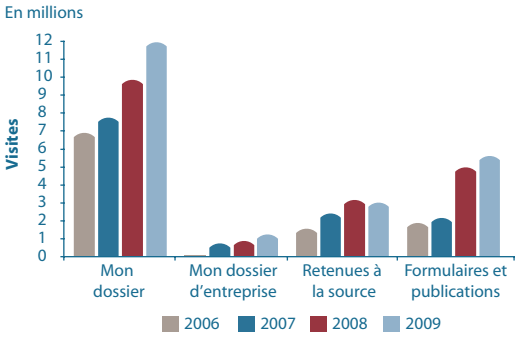
Notre analyse des productions de T4 Sommaire par les nouvelles entreprises pour 2008 indiquent que celles qui ont reçu la visite de l'ARC étaient plus susceptibles de produire le sommaire dans une proportion de 1,1 %. L'analyse des répercussions de cette activité de visibilité est continue, et comprendra d'autres aspects du comportement des contribuables, comme la production, la déclaration et le paiement de l'impôt et des taxes.

à nos agents des outils de référence plus à jour et pertinents, et apportons des améliorations aux systèmes afin de nous s'assurer que les renseignements que fournissent les agents aux demandeurs sont uniformes. Cela permettra à nos services téléphoniques assistés par un agent de répondre aux besoins des contribuables.

Même si une voie téléphonique accessible et efficace est une pierre angulaire de notre approche en matière de services, nous nous sommes engagés à fournir aux Canadiens une gamme complète de services électroniques pour les aider à respecter le plus facilement possible leurs obligations fiscales eux-mêmes.

Renforcer la visibilité et la communication

Figure 3 Visites des produits fiscaux sur le Web de l'ARC



Qualité des données : Bonne

Au moyen de nos activités de communication et de visibilité, nous fournissons aux contribuables les renseignements dont ils ont besoin pour respecter leurs obligations. Étant donné les données démographiques changeantes, les risques liés à l'observation et d'autres tendances clés, les programmes de visibilité et les activités de communication effectués par les programmes au sein de toute l'ARC doivent continuellement s'adapter. Ils doivent aussi répondre aux besoins particuliers de certains sous-groupes de contribuables, comme les aînés, les nouveaux Canadiens, les jeunes, les petites ou nouvelles entreprises et les secteurs à risque élevé.

En 2009-2010, nous avons travaillé avec plusieurs ministères et organismes du gouvernement afin de joindre différents segments et diverses collectivités pour offrir des services ou des messages personnalisés. On comptait comme partenaires Agriculture et Agroalimentaire Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et la province du Manitoba. Nous continuons aussi à renforcer nos partenariats avec les provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique afin de fournir des séances d'information sur la transition à la taxe de vente harmonisée.

Pour offrir des renseignements sur diverses questions fiscales, dont la nouvelle taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique, nous utilisons des webinaires et des webémissions comme outils de visibilité. Cela permet aux contribuables qui se trouvent en région éloignée d'avoir accès facilement à des renseignements. Nous avons aussi mené une campagne d'intervention afin de fournir aux propriétaires de petites entreprises rurales de l'Ontario et de la Colombie-Britannique des renseignements sur la mise en oeuvre imminente de la taxe de vente harmonisée dans leur province.

Notre Stratégie de communication en matière d'observation

Nous améliorons l'observation des contribuables en exerçant une influence sur la perception et l'opinion du public. Nous menons un bon nombre d'activités qui découlent de notre Stratégie de communication en matière d'observation, qui est conçue pour changer le comportement des contribuables au moyen de mesures de communication qui les informent des risques et des conséquences de l'inobservation en expliquant ce que l'ARC fait pour lutter contre certaines formes de comportements contrevenants.

Par exemple, un dépliant intitulé « Utiliser des paradis fiscaux pour ne pas payer d'impôt – Cela en vaut-il le risque? » a été publié en 2009-2010, en plus d'un bon nombre de communiqués de presse et d'alertes fiscales, comme « La fraude fiscale est un crime ».

Résultats atteints de la Stratégie de services

Après la première année de mise en oeuvre, nous avons réalisé des progrès importants par rapport à nos objectifs en matière de services et à la mise en oeuvre de nos initiatives.

En ce qui concerne l'objectif de fixer et d'atteindre de façon régulière des normes de service pertinentes, l'ARC a respecté 14 des 16 normes de service sélectionnées et a atteint en grande partie les deux autres normes de service.

En 2009-2010, 63,8 % des interactions et des transactions ont été entreprises au moyen du libre-service par des particuliers, des entreprises et des bénéficiaires de prestations, une augmentation par rapport à 61,4 % au cours de l'exercice précédent. Cela représente une augmentation de 3,9 % depuis un an, et nous met solidement sur la bonne voie pour atteindre notre objectif d'augmentation de 5 % d'ici 2012.

La première année de mise en oeuvre de notre Stratégie de services a connu des progrès par rapport à notre objectif visant à accroître de 5 % le niveau de satisfaction pour l'ensemble de la qualité chez les particuliers. On a noté une augmentation de 1,6 % du niveau de satisfaction à l'égard de la qualité des services, 63 % des contribuables ayant communiqué avec l'ARC s'étant déclarés « satisfaits » ou « très satisfaits ».

Nos principales initiatives en matière d'intégrité fiscale

Notre *Plan d'entreprise de 2009-2010 à 2011-2012* a établi les trois initiatives principales suivantes, qui ont été effectuées au cours du dernier exercice :

- tirer parti de notre Stratégie de communication en matière d'observation;
- élargir les échanges de renseignements; et
- améliorer nos relations avec les autres.

En plus de ces initiatives, nous avons entrepris d'améliorer nos programmes afin de renforcer notre capacité organisationnelle à gérer les dettes fiscales et des programmes gouvernementaux. Nos réalisations dans ce domaine suivent l'exposé de ces principales initiatives.

Tirer parti de notre Stratégie de communication en matière d'observation

La communication peut agir de façon importante sur la perception du public à l'égard de l'ARC, exercer une influence positive sur le comportement conforme et décourager l'inobservation. La communication de ce que fait l'ARC pour lutter contre la fraude fiscale rassure les Canadiens qui observent les lois sur le fait que nous prenons cette question au sérieux. Pour ceux qui envisagent de ne pas se conformer, ou qui ne se conforment pas, la publication des conséquences de l'inobservation peut avoir un effet dissuasif et les porter à réfléchir aux risques associés à la fraude fiscale.

Par exemple, en 2009-2010, nous avons élaboré un ensemble de directives qui fixent l'orientation de nos futures communications avec les contribuables au moyen de

l'émission de messages d'alertes fiscales et de la publication des condamnations criminelles obtenues par l'ARC au moyen du processus judiciaire.

Nous avons aussi communiqué avec les Canadiens au sujet des risques et des conséquences de l'utilisation des paradis fiscaux pour éviter de payer l'impôt, et au sujet des mesures prises pour lutter contre ces pratiques frauduleuses. Un dépliant visant à informer les contribuables qui sont des utilisateurs potentiels de paradis fiscaux a été publié en 2009.

Élargir les échanges de renseignements

Notre approche à l'égard de l'observation est appuyée par la collaboration avec d'autres administrations fiscales, des intervenants fédéraux et des organisations internationales. Au cours de l'exercice 2009-2010, nous avons formé des partenariats avec un bon nombre d'organismes afin de faire avancer notre programme d'observation. Il s'agit, entre autres, des Unités mixtes d'enquête sur le crime organisé, du Service canadien de renseignements criminels, de la Gendarmerie royale du Canada, du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada et de divers organismes provinciaux de réglementation de la sécurité.

Nous avons renforcé nos relations avec d'autres administrations fiscales au moyen de conventions fiscales et d'échanges de renseignements fiscaux. En 2009-2010, nous avons participé, avec le ministère des Finances du Canada, à des négociations visant à mettre à jour les conventions existantes avec l'Australie, la Malaisie, les Pays-Bas, la Nouvelle-Zélande, la Pologne, Singapour et la Suisse. Nous avons également poursuivi les échanges de renseignements fiscaux avec Anguilla, Aruba, les Bahamas, Bahreïn, les Bermudes, les îles Caïmans, la Dominique, Guernesey, Jersey, le Libéria, Sainte-Lucie, Saint-Kitts-et-Nevis, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Saint-Marin et les îles Turks et Caicos. Ces relations renforcées permettent d'améliorer notre capacité à mener des travaux d'observation internationale en donnant à l'ARC l'accès aux renseignements fiscaux à l'étranger, y compris les renseignements bancaires, malgré les lois sur le secret bancaire.

Renforcer nos relations avec les autres

Notre relation avec le ministère des Finances du Canada est essentielle à la réussite de nos stratégies. En 2009-2010, nous avons travaillé avec ce ministère pour nous préparer à la mise en oeuvre de la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique.

Nous avons maintenu une forte présence au sein d'organisations telles que le Centre interaméricain des administrations fiscales, la Commonwealth Association of Tax Administrators, et le Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales afin de participer à l'avancement de protocoles et de pratiques permettant d'orienter le travail des administrations fiscales partout dans le monde.

Rendre l'inobservation plus difficile a une importante dimension internationale qui se rapporte à la planification fiscale abusive et à l'utilisation abusive des paradis fiscaux. En 2009-2010, nous avons travaillé avec un bon nombre de groupes internationaux, comme l'Organisation pour la coopération et le développement économiques, afin de repérer les menaces à l'observation et prendre des mesures à cet égard. Nous

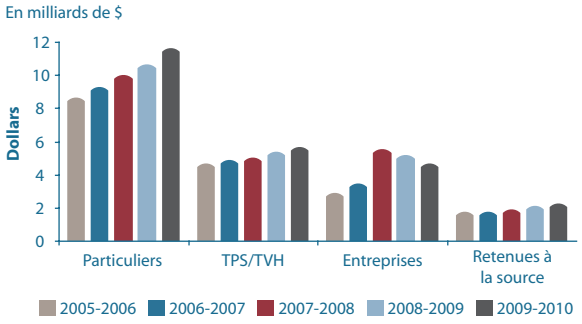
avons aussi travaillé avec des groupes d'observation multilatéraux, comme le Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux, avec qui nous menons des analyses des questions liées à l'observation.

Gestion des créances

La gestion efficace des créances est essentielle pour protéger l'assiette fiscale du Canada. Nous recouvrons des dettes lorsque le risque de perte liée au compte a été évalué, et des mesures appropriées sont prises afin de protéger l'intérêt de la Couronne.

Au cours des dernières années, nous avons considérablement accru notre capacité de recherche, ce qui nous permet de mieux comprendre et gérer les créances. Nos efforts dans ce domaine nous ont permis d'utiliser des renseignements sur les caractéristiques des contribuables, le comportement en matière d'observation et d'autres facteurs pour bâtir des modèles axés sur le risque qui nous permettent de sélectionner les mesures appropriées et efficaces pour les cas de débiteurs particuliers. En 2009-2010, nous avons commencé à utiliser notre approche axée sur les risques pour déterminer la bonne intervention en matière d'observation pour les débiteurs particuliers, qui pouvait être d'aider les particuliers à comprendre davantage leurs obligations ou d'entreprendre des interventions plus rapides et plus fermes pour les personnes dont l'historique présente un risque plus élevé d'inobservation. Nous intégrons nos modèles de sélection axés sur les risques à notre prise de décisions afin de gérer de façon plus efficace la dette fiscale accumulée par les contribuables et les entreprises.

Figure 4 Tendance et composition de la dette fiscale totale



Qualités des données : Bonne

Parallèlement à nos recherches, nos avons continué d'élaborer et de mettre en oeuvre des approches fondées sur le risque en 2009-2010 afin de traiter des segments particuliers de notre inventaire de créances qui nous posent de plus grands défis. De plus, en vue d'exercer une influence sur le comportement des contribuables et de faciliter le respect des obligations en matière de versements pour le nombre croissant de contribuables qui utilisent nos services électroniques, nous avons ajouté des options de paiement au répertoire des services électroniques. Nous avons aussi lancé la mise en oeuvre de l'étape II de notre Stratégie nationale sur l'insolvabilité, dont le but consiste à élaborer une approche visant à améliorer la coordination et la gestion des déclarations complexes en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. En outre, des secteurs de l'ARC ont travaillé ensemble afin de mieux gérer le recouvrement lié aux cas de planification fiscale abusive internationale, un effort qui a produit des renseignements utiles. De telles améliorations serviront à la fois les contribuables et l'ARC en renforçant notre capacité à traiter l'inventaire actuel de comptes débiteurs internationaux.

Notre approche à l'égard de l'observation fondée sur les risques

Nous consacrons une plus grande part de nos ressources d'observation et d'exécution aux secteurs où notre analyse indique que le risque et les conséquences possibles sur les recettes de l'inobservation sont les plus élevés.

Les activités que nous entreprenons pour assurer l'observation sont guidées par la recherche sur les tendances existantes et nouvelles de l'inobservation et les menaces contre l'assiette fiscale. Cette recherche vient appuyer nos systèmes d'évaluation du risque, lesquels examinent les caractéristiques des contribuables afin de repérer les secteurs d'inobservation possibles.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre approche améliorée et les activités que nous avons menées en 2009-2010 pour recouvrer les dettes fiscales et non fiscales à la section intitulée « Nos activités quotidiennes à la page 53.

Les mesures de nos résultats stratégiques

Nous utilisons les mesures de nos résultats stratégiques pour évaluer le comportement des contribuables canadiens à l'égard de l'observation. En utilisant des renseignements de sources internes et externes comme point de référence des renseignements sur l'observation, nous regroupons nos indicateurs en quatre grandes catégories d'obligations des contribuables afin de mesurer et d'évaluer nos résultats par rapport à nos résultats stratégiques des services fiscaux. Voici les quatre catégories :

- observation en matière d'inscription;
- observation en matière de production de déclaration;
- observation en matière de versement; et
- observation en matière de déclaration.

Pour faciliter davantage la recherche et la discussion sur l'observation, nous analysons les segments de la population suivants : les particuliers, les travailleurs indépendants, les sociétés, les inscrits aux fins de la TPS/TVH et les employeurs. Notre étude sur l'observation comprend des macro-indicateurs qui nous permettent d'évaluer les tendances de l'observation en matière de déclaration et de déterminer si les données économiques donnent une indication anticipée du changement dans les niveaux d'observation.

Observation en matière d'inscription

Notre mesure				Exercice		Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière d'inscription – Taux d'inscription à la TPS/TVH				**2009-2010**		**Atteint**	**Bonne**
				2008-2009		Atteint	Bonne
Notre indicateur[1]	**Objectif actuel**	**2005-2006**	**2006-2007**	**2007-2008**	**2008-2009**	**2009-2010**	**Évaluation**
Entreprises canadiennes inscrites aux fins de la TPS/TVH[2]	90 %	97,2 %	97,8 %	98,4 %	95,8 %	93,5 %	✓

1 Les données pour la période de 2005-2006 à 2008-2009 ont été redressées à mesure que des renseignements plus complets et exacts ont été obtenus.

2 Le nombre d'entreprises qui ont produit leurs déclarations à temps est utilisé comme indicateur approximatif des inscrits. La population des entreprises comprend de petites entreprises qui ne sont pas tenues de s'inscrire. Par conséquent, il est possible que l'indicateur approximatif sous-estime la proportion des entreprises qui s'inscrivent réellement pour percevoir la TPS/TVH.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✕ Non atteint	
n.d. Non disponible		S.O. Sans objet	

Nos estimations du taux d'observation en matière d'inscription sont demeurées constamment au-dessus de notre objectif au cours des dernières années. En comparant nos données aux renseignements provenant de Statistique Canada, nous estimons que 93,5 % des entreprises étaient inscrites volontairement pour percevoir la TPS/TVH en 2009-2010. Cela a atteint notre objectif élevé pour l'observation en matière d'inscription, fixé à 90 %, étant donné que beaucoup d'entreprises ne sont pas obligées de s'inscrire pour percevoir la TPS/TVH puisque, par exemple, leurs recettes brutes se trouvent sous le seuil d'inscription fixé par la loi pour leur type d'entreprise.

Notre évaluation est également appuyée par les résultats de notre programme des non-inscrits (voir la page 71) qui cherche à s'assurer que toutes les entreprises qui doivent s'inscrire aux fins de la TPS/TVH respectent leurs obligations. Chaque année, ce programme identifie plusieurs milliers de petites entreprises qui doivent s'inscrire, surtout de nouvelles entreprises ou celles qui viennent de dépasser le seuil d'inscription. Par conséquent, nous sommes persuadés qu'il y a un risque très faible que des moyennes ou grandes entreprises exercent des activités sans être inscrites aux fins de la TPS/TVH.

Observation en matière d'inscription

Nos estimations à l'égard de l'observation en matière d'inscription nous portent à croire qu'il y a un risque relativement faible que les moyennes ou les grandes entreprises exercent leurs activités sans être inscrites pour percevoir la TPS/TVH.

Observation en matière de production de déclaration

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière de production de déclaration – Taux de production à temps	**2009-2010**	**En grande partie atteint**	**Bonne**
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Particuliers âgés de 18 ans ou plus qui ont produit leurs déclarations à temps	90 %	92,8 %	93,0 %	92,5 %	92,8 %	92,8 %	✓
Sociétés – Entreprises constituées en personne morale imposable qui ont produit leurs déclarations à temps[1]	90 %	86,4 %	86,4 %	85,8 %	84,4 %	85,5 %	✗
Entreprises qui ont produit leurs déclarations de TPS/TVH à temps	90 %	91,8 %	91,4 %	n.d.	90,5 %	n.d.	S.O.
Employeurs qui ont produit leurs déclarations T4 à temps	90 %	94,5 %	96,0 %	95,5 %	96,4 %	96,3 %	✓

[1] Le pourcentage restant des sociétés imposables utilisé pour ce calcul représente les sociétés qui ont produit leurs déclarations après la date limite, soit volontairement, soit en raison de nos efforts auprès des non-déclarants.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

Observation en matière de production de déclaration

Nos mesures d'observation en matière de production de déclaration démontrent, tout compte fait, un degré élevé d'observation volontaire des contribuables et de leurs obligations et un faible risque pour la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Pour évaluer l'observation des particuliers quant à leur obligation de produire une déclaration de revenus à temps, nous comparons nos données pour les déclarants particuliers âgés de 18 ans ou plus avec celles du Recensement de la population de Statistique Canada pour la même population. Pour 2009-2010, 92,8 % de cette population a produit sa déclaration de revenus à temps, dépassant notre objectif de 90 %. En fait, ces estimations sont constamment demeurées au-dessus du niveau de 92,5 % pour chaque exercice depuis l'exercice 2001-2002, fournissant une tendance fiable pour le niveau élevé d'observation volontaire en matière de production de déclaration que nous constatons.

De plus, notre recherche sur le comportement en matière de production indique que, pour le restant des particuliers qui n'observaient pas leurs obligations (7,2 % en 2005-2006 et en 2009-2010), une grande majorité d'entre eux ont produit leur déclaration dans un délai de cinq ans. Par exemple, même si 92,6 % des particuliers ont produit leurs déclarations à temps pour l'année d'imposition 2003, ce pourcentage est passé à 97,4 % en moins de cinq ans. La production de déclaration pour l'année d'imposition suivante (2004) a indiqué exactement la même tendance, atteignant 97,4 % en moins de cinq ans, et le comportement en matière de production de déclaration pour les années suivantes affiche une trajectoire semblable. Nous avons tiré de cette recherche la conclusion que la majorité des déclarants particuliers fautifs produisent leur déclaration dans un délai d'environ cinq ans, ce qui indique un taux de non-production à long terme d'environ 2,6 % pour la population âgée de 18 ans ou plus. Au cours des six dernières années d'imposition, plus des deux tiers des déclarations produites tardivement n'avaient aucun impôt exigible pour une année d'imposition au moment de la production de la déclaration, le tiers restant devant de l'impôt pour au moins une année d'imposition.

Il est important de noter qu'un certain nombre de particuliers n'ont aucune obligation légale de produire une déclaration de revenus parce que, par exemple, leur revenu est inférieur au seuil de production et qu'ils ne sont assujettis à aucune disposition (p. ex., disposition de biens en capital) qui les obligerait autrement à produire une déclaration. Même si certains de ces particuliers produisent une déclaration afin de demander des prestations sociales, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH, d'autres n'ont pas droit à ces prestations ou ne souhaitent pas s'en prévaloir. Nos recherches ont révélé que près de 9 % des particuliers qui produisent leurs déclarations tardivement avaient déclaré un revenu nul dans au moins une des six dernières années à l'étude.

Les particuliers connus qui ne produisent pas de déclarations et qui, selon nos prévisions, devront de l'impôt à la fin de l'année civile, sont assujettis à notre programme des non-déclarants (voir la page 71). Tout compte fait, ces estimations et notre recherche indiquent un niveau élevé d'observation volontaire des obligations en matière de production de déclaration et un faible risque quant à la protection de l'assiette fiscale du Canada.

Dans le cas des sociétés, nos estimations du taux d'observation s'appliquent seulement aux sociétés qui sont imposables, c'est-à-dire celles qui ont produit une déclaration de revenus des sociétés T2 indiquant un montant d'impôt exigible. L'incidence de la production de déclaration à temps parmi les sociétés imposables était de 85,5 % en 2009-2010, soit environ un point de pourcentage de plus que l'année précédente, mais encore sous notre objectif de 90 %. Nous avons constaté que la majorité des déclarants tardifs soumettaient leurs déclarations dans la limite d'un an après la fin de leur exercice, portant le taux de production de déclaration à 92,5 % chaque fois.

Notre indicateur de production à temps des déclarations de TPS/TVH par les entreprises canadiennes indique que nous avons atteint notre objectif au cours des derniers exercices. Même si nous n'avons pas été en mesure de publier un indicateur pour les exercices 2007-2008 et 2009-2010, en raison d'une restructuration de nos systèmes, il est important de noter que la production à temps des déclarations de TPS/TVH a toujours dépassé le taux de 90 % depuis l'exercice 2001-2002.

En ce qui concerne les employeurs qui produisent leurs déclarations T4 à temps, notre indicateur de l'observation se rapporte à tous les employeurs qui sont tenus par la loi de déduire, de verser et de déclarer l'impôt sur le revenu fédéral et provincial, les cotisations au Régime de pensions du Canada, les cotisations d'assurance-emploi et les avantages sociaux offerts par l'employeur, qu'il s'agisse d'entreprises non constituées en personne morale, de sociétés ou d'organismes de bienfaisance. Pour 2009-2010, notre indicateur montre que 96,3 % de ces employeurs ont produit leurs déclarations de renseignements T4 à temps, dépassant notre objectif de 90 %. En fait, cet indicateur a dépassé 94 % lors de chaque exercice depuis 2001-2002, ce qui nous assure d'un niveau élevé d'observation en matière de production de déclaration chez les employeurs canadiens.

Observation en matière de versement

Observation en matière de versement

Nous croyons que notre recherche sur la gestion des créances permettra d'orienter nos prochaines stratégies, mises en oeuvre par l'intermédiaire de notre projet de Recouvrement intégré des recettes, afin de gérer notre inventaire de dettes fiscales et de promouvoir l'observation en matière de versement.

Notre mesure	Exercice	Évaluation de rendement	Qualité des données
Observation en matière de versement – Taux des paiements à temps	**2009-2010**	**En grande partie atteint**	**Bonne**
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Particuliers qui ont versé l'impôt déclaré à temps	90 %	92,4 %	92,9 %	91,5 %	93,2 %	93,7 %	✓
Pourcentage de l'impot des sociétés qui est payable et versé à temps	90 %	92,9 %	90,9 %	92,4 %	92,2 %	93,5 %	✓
Employeurs qui ont acheminé des retenues à la source à temps pour le compte de leurs employés	90 %	88,7 %	87,7 %	89,2 %	87,3 %	89,9 %	☑
Tendance du ratio de la dette fiscale en souffrance par rapport aux recettes brutes en espèces[1]	Tendance à la baisse	5,64 %	5,78 %	6,30 %	6,65 %	6,98 %	✗

1 Cet indicateur a été redressé pour la période de 2005-2006 à 2008-2009 afin de tenir compte des plus récentes données disponibles.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

Nous mesurons la manière dont divers segments de contribuables respectent leurs obligations en matière de versement par le niveau selon lequel ils paient tous leurs impôts, en fonction de l'autocotisation, à la date limite ou avant. Lorsque des sommes dues ne sont pas versées au moment de la production de la déclaration, nous prenons des mesures pour en obtenir le paiement, comme on l'explique à partir de la page 71.

Nous estimons qu'au cours de 2009-2010, la proportion de particuliers qui versent le montant intégral des impôts autocotisés à temps était de 93,7 %, soit une augmentation par rapport à la période précédente. Le taux d'observation en matière de versement pour les particuliers a dépassé notre objectif de 90 % cette année, comme c'est continuellement le cas depuis plusieurs années.

Notre estimation de l'observation en matière de versement pour les sociétés imposables était de 93,5 % au cours de 2009-2010, ce qui constitue une augmentation par rapport à la période précédente. L'observation en matière de versement des sociétés a aussi dépassé notre objectif au cours des dernières années.

Pour les employeurs qui versent des retenues à la source pour le compte de leurs employés, le taux de versement à temps est en dessous de notre objectif de 90 % depuis plusieurs années. Cette année, nos estimations laissent toutefois entendre que les employeurs ont effectué leurs versements de façon plus ponctuelle par rapport aux années antérieures, atteignant 89,9 % ce qui est très légèrement sous l'objectif. C'est pourquoi nous sommes enclins à conclure que nous avons en grande partie atteint notre objectif pour cette mesure de l'observation.

Le dernier indicateur montre la dette fiscale en souffrance par rapport aux recettes brutes en espèces de l'ARC. Bien que nous n'ayons pas d'objectif pour ce ratio, nous nous attendons à ce que cet indicateur montre une tendance à la baisse au fil du temps.

Observation en matière de déclaration

Nous menons divers examens et effectuons différentes vérifications afin de déterminer les secteurs où la déclaration par des particuliers et des sociétés peut ne pas être conforme à leurs obligations de déclarer des renseignements complets et exacts.

Pour les particuliers, toutes les déclarations de revenus font l'objet d'un examen d'évaluation des risques par les systèmes de l'ARC, ce qui peut comprendre une comparaison avec les renseignements de tiers disponibles des employeurs, des institutions financières et d'autres sources. Ce processus améliore l'exactitude et l'intégralité des renseignements fournis par le contribuable, et cerne beaucoup de types de cas d'inobservation. En plus d'améliorer les renseignements déclarés, ce processus commence à compiler et à perfectionner l'information sur les risques de l'inobservation au sujet des contribuables, des types de déductions et de crédits, et ainsi de suite, en comparant les renseignements sur la production de déclarations sur une période historique. Les cotes de risque générées par ce processus nous permettent d'effectuer un certain nombre d'examens ciblés chaque année d'imposition qui mettent l'accent sur les ressources disponibles sur les contribuables et les postes qui présentent le plus grand risque. En même temps, un examen aléatoire d'un échantillon de déclarations de revenus des particuliers est mené pour connaître le comportement non conforme de la population complète des contribuables particuliers relativement aux crédits et aux déductions clés, et pour être en mesure de mettre l'efficacité de nos examens ciblés en contexte.

Observation en matière de déclaration

Notre évaluation des risques indiquent que l'inobservation est plus fréquente dans les secteurs des travailleurs indépendants et petites et moyennes entreprises. Un régime de vérification solide pour les grandes entreprises, et les retenues à la source des déductions d'impôt pour les salariés, servent à réduire considérablement le risque d'inobservation dans ce secteur.

Résultats des examens des déclarations de revenus des particuliers	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Taux d'inobservation (%)	14,7	14,8	16,5	15,4
Valeur de l'impôt à risque (en millions de $)	669	890	895	987

En 2009-2010, nos programmes d'examen ont déterminé que 15,4 % des demandes ou des déductions effectuées par des particuliers étaient non conformes, ce qui veut dire qu'elles ont été refusées après l'examen[1]. Il faut noter que le nombre et le type de crédits et de déductions ont changé au cours de la période de 2007-2008 à 2009-2010, de sorte que le taux d'inobservation présenté dans le tableau ci-dessus représente des changements relatifs à la fois à l'observation et à la portée de l'étude.

Efficacité des examens ciblés	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Ratio des montants supplémentaires moyens ayant fait l'objet d'une cotisation par des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	3,2	3,6	3,9	3,6

Les déclarations des particuliers sont assujetties à des examens, soit parce qu'elles ont été choisies de façon aléatoire, soit parce qu'elles présentaient un risque plus élevé d'inobservation en fonction des renseignements générés par le processus d'examen, décrit plus haut. Bien que l'objectif de notre programme ne consiste pas à simplement évaluer les valeurs monétaires, nous utilisons une mesure supplémentaire pour évaluer l'efficacité du processus d'évaluation du risque, qui oriente nos examens ciblés. Il s'agit de la valeur des montants d'impôt supplémentaires ayant fait l'objet d'une cotisation par les examens ciblés par rapport aux examens aléatoires. Au cours de la période de 2006-2007 à 2009-2010, notre processus d'évaluation du risque a permis à nos examens ciblés d'être plus de trois fois plus efficace qu'un examen aléatoire. Au cours du dernier exercice, ils ont été 3,6 fois plus efficaces à déterminer les cas d'inobservation comparativement aux examens sélectionnés aléatoirement.

Dans le cas des grandes entreprises, nous avons repéré les cas d'inobservation et pris des mesures à leur égard au moyen d'une combinaison de vérifications de l'entreprise et d'évaluation du risque, qui comprend la recherche et la surveillance. Nous avons augmenté notre utilisation de la recherche relative à l'établissement du ciblage lié au risque des grandes entreprises en réponse à l'évolution des grandes entreprises en raison de la mondialisation et du commerce électronique, qui ont rendu certaines structures d'entreprises complexes plus exposées aux risques de l'inobservation. Notre approche a toujours été de vérifier la totalité des grandes entreprises sur une période de deux ans. Bien que nous vérifions encore presque la totalité des grandes entreprises sur une période de deux ou trois ans, nous avons adopté une approche qui marque un meilleur équilibre entre le fardeau

1. Les crédits et les déductions pour l'échantillon aléatoire en 2009-2010 comprenaient un crédit supplémentaire comparativement à l'exercice précédent, avec un taux d'inobservation inférieur à la moyenne. Exclure ce poste entraînerait un taux d'inobservation de 17 %. De même, l'étude qui a produit les résultats de 2008-2009 comprenait un poste qui ne faisait pas partie des principaux crédits et déductions pour l'exercice précédent. Exclure ces derniers de 2008-2009 et de 2009-2010 entraînerait des taux d'inobservation de 16,2 % et de 16,7 %.

de l'observation et le repérage des cas d'inobservation en utilisant des renseignements sur le risque qui orientent nos activités et nos ressources en matière de vérification vers les entreprises qui présentent un plus grand risque pour l'assiette fiscale. Cette approche comporte une évaluation annuelle des risques des grandes entreprises qui utilisent une expertise dans l'ensemble de l'ARC pour évaluer les niveaux du risque en utilisant des renseignements sur la nature de l'entreprise du contribuable, son comportement actuel et passé, y compris la planification fiscale abusive, et la transparence. Nous utilisons aussi les renseignements de nos partenaires de conventions fiscales qui indiquent un risque possible de comportement non conforme.

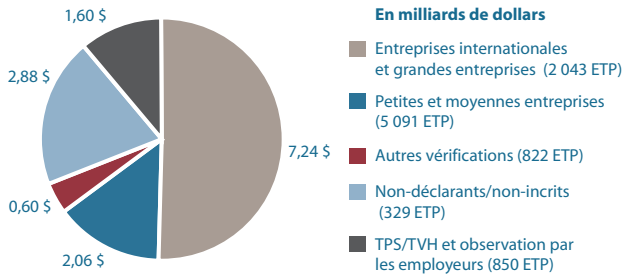
Pour les petites entreprises, y compris les travailleurs indépendants, nous comptons davantage sur l'évaluation du risque dans la sélection d'entreprises pour vérification. Notre programme de vérification des petites et moyennes entreprises (PME) sélectionne les vérifications qu'il effectue en fonction d'un éventail de renseignements sur le risque qui comprennent l'historique du risque et les indicateurs de la condition de l'entreprise qui sont associés au risque d'inobservation. Ces indicateurs du risque sont validés et perfectionnés par notre Programme de vérifications aléatoires (PVA), qui estime le taux d'inobservation pour les segments de la population des PME en sélectionnant aléatoirement des entreprises pour vérification et qui, avec le temps, fournit des indications des tendances en matière d'observation.

Inobservation des entreprises inscrites aux fins de la TPS/TVH	**2005-2006**	**2008-2009**
Pourcentage des entreprises ayant un taux d'inobservation important (%)	11,0	5,5
Moyenne des redressements fiscaux nécessaires par entreprise non conforme ($)	2 787	1 390

En 2008-2009, notre Programme de vérifications aléatoires a sélectionné des entreprises inscrites aux fins de la TPS/TVH comme segment des PME aux fins d'examen, et les résultats sont publiés dans le Rapport du présent exercice. En examinant des entreprises qui étaient assujetties à sa vérification d'échantillon aléatoire, le PVA a estimé le pourcentage de toutes les entreprises de ce segment susceptibles de ne pas être conformes à un niveau important, c'est-à-dire les entreprises qui sous-estiment de 5 000 $ ou plus les taxes fédérales qu'ils doivent. Le PVA a aussi examiné ce segment de PME en 2005-2006. Cependant, en raison de différences dans le plan d'échantillonnage, les résultats des deux exercices ne sont pas comparables[2].

2. Notre Programme de vérifications aléatoires a examiné des entreprises inscrites aux fins de la TPS/TVH en 2005-2006 et en 2008-2009. Cependant, l'exercice 2008-2009 comprend certaines grandes entreprises dans l'échantillon de PME, ce qui a eu une incidence importante à la fois sur les estimations de la fréquence et de la valeur monétaire de l'inobservation. Par conséquent, les résultats obtenus au cours des exercices 2005-2006 et 2008-2009 ne sont pas comparables.

Figure 5 Valeur monétaire totale des cas d'inobservation repérés



Qualité des données : Bonne

Les résultats de nos programmes de vérification et d'examen qui ont trait aux cas d'inobservation en matière de déclaration dans divers segments de la population des entreprises peuvent être regroupés afin de rendre compte de la valeur monétaire total des cas d'inobservation qui ont été repérés et pour lesquels des mesures ont été prises (figure 5).

Ces programmes ont relevé 14,4 milliards de dollars en inobservation en 2009-2010, une augmentation de 10 % par rapport à 2008-2009. Durant cet exercice, l'augmentation avait été d'environ 6 % par rapport à l'exercice précédent, après une baisse de 4 % par rapport à 2006-2007.

Valeur monétaire de l'inobservation par programme (en millions de $)	**2006-2007**	**2007-2008**	**2008-2009**	**2009-2010**
Secteur international et des grandes entreprises (SIGE)	4,9	5,7	5,2	7,2
Petites et moyennes entreprises (PME)	2,5	2,1	2,2	2,1
Autres vérifications	0,6	0,5	0,5	0,6
Programme des non-déclarants/non-inscrits	2,4	2,4	2,4	2,8
TPS/TVH et observation par les employeurs	2,4	1,4	2,5	1,6
Total	**12,7**	**12,2**	**12,9**	**14,4**

De plus, nous surveillons et analysons un certain nombre de macro-indicateurs qui évaluent les tendances globales du comportement des contribuables relativement à l'observation en matière de déclaration (page 43). Notre premier indicateur compare la tendance du revenu personnel déclaré à l'ARC à celle du revenu personnel déclaré à Statistique Canada. Il montre que, pour la période de 1998 à 2008, le revenu personnel déclaré à l'ARC a augmenté d'environ 62 %, alors que l'estimation de Statistique Canada utilisé pour ses Comptes nationaux indique une augmentation d'environ 64 %. En raison de la période de 10 ans durant laquelle il suit la déclaration du revenu personnel par rapport à une estimation indépendante, cela indique que les Canadiens déclarent généralement les changements à leur revenu personnel à l'ARC.

Notre deuxième macro-indicateur compare l'impôt sur le revenu des sociétés déclaré à l'ARC aux bénéfices des sociétés déclarés à Statistique Canada. L'indicateur a suivi l'un et l'autre favorablement au cours de la période 2000 à 2007. La décision du gouvernement du Canada de réduire le taux d'imposition des sociétés et d'accorder d'autres traitements favorables aux sociétés à compter de 2008 a toutefois mené à une tendance à la baisse de l'impôt sur le revenu des sociétés par rapport aux bénéfices. Même si notre indicateur n'est pas conçu pour redresser de telles réductions de taux, le résultat est entièrement conforme au changement du traitement fiscal des sociétés que nous avons connu.

Nos macro-indicateurs

Figure 6

La tendance du revenu personnel déclaré à l'ARC comparativement au revenu personnel estimé par Statistique Canada

Les chiffres pour les années 2005, 2006 et 2007 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Raisonnable

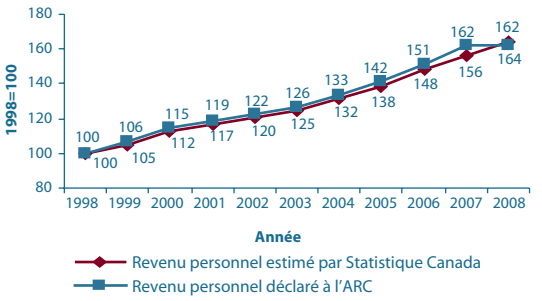


Figure 7

La tendance de l'impôt sur le revenu des sociétés établi par rapport aux bénéfices des sociétés avant impôt déclarés à Statistique Canada

Les chiffres pour les années 2001 et 2002 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Raisonnable

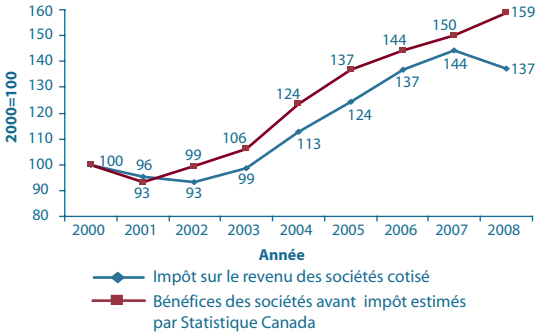


Figure 8

La tendance du revenu net des entreprises non constituées en personne morale qui nous est déclaré par rapport à l'estimation de Statistique Canada pour ses Comptes nationaux

Les chiffres pour les années 2005, 2006 et 2007 ont été redressés en raison de données améliorées.

Qualité des données : Raisonnable

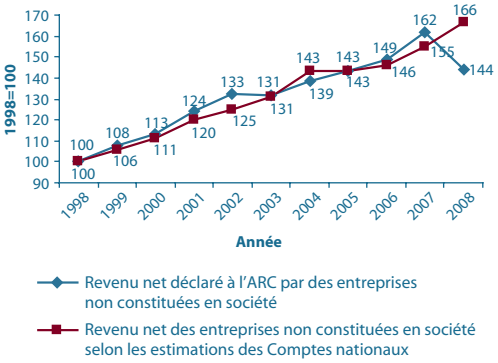
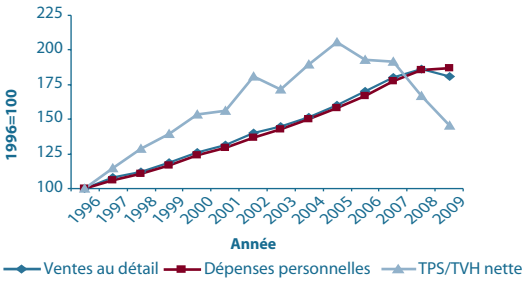


Figure 9

La tendance des recettes nettes de la TPS/TVH de l'ARC comparativement aux ventes au détail et aux dépenses personnelles estimées par Statistique Canada

Qualité des données : Raisonnable



L'indicateur (voir la figure 8) comparant le revenu des entreprises non constituées en personne morale aux estimations de Statistique Canada a généralement démontré un mouvement constant depuis les 10 dernières années. Cependant, puisque les données de 2008 indiquent un éloignement soudain du modèle historique, nous devons effectuer un examen plus approfondi des facteurs sous-jacents qui ont une incidence sur notre indicateur et sur les estimations de Statistique Canada.

Nos macro-indicateurs comparent aussi le mouvement des recettes de la TPS/TVH à deux indicateurs de l'assiette fiscale pour ces taxes : les ventes au détail et les dépenses personnelles, toutes deux estimées par Statistique Canada. La tendance des recettes de la TPS/TVH (voir la figure 9) a suivi favorablement les indicateurs de l'assiette fiscale jusqu'en 2005. Deux réductions successives de ces taux de taxation depuis 2006 a mené à des réductions aux recettes de la TPS/TVH.

Conclusion

Nos mesures des résultats stratégiques présentent des estimations de l'observation en matière de production des déclarations, d'inscription, de versement et de déclaration afin d'évaluer les niveaux d'observation volontaire des lois fiscales du Canada. Notre examen de ces estimations pour l'exercice 2009-2010 indique que l'observation volontaire est demeurée généralement élevée, bien que la valeur monétaire de l'inobservation repérée soit de plus en plus importante financièrement. Selon notre évaluation de nos indicateurs de résultats, ceux-ci correspondent à un haut niveau d'observation chez les contribuables.

Nous estimons que nous avons atteint notre résultat stratégique des Services fiscaux en 2009-2010. Nous tirons en grande partie notre conclusion à partir de la proportion importante de l'assiette fiscale du Canada qui provient du revenu des particuliers qui est assujetti à la déclaration par un tiers et du fait qu'une proportion importante du reste de l'assiette fiscale provient des grandes sociétés assujetties à un taux élevé de vérification. De plus, une grande partie de notre confiance dans le fait que nous atteignons notre résultat stratégique est fondée sur notre rigoureux système basé sur le contrôle et l'équilibre, qui comprend à la fois des mesures préventives et dissuasives. Ces activités comprennent un mélange d'outils d'observation afin de protéger l'assiette fiscale du Canada contre l'inobservation.

RÉSULTATS STRATÉGIQUES

ATTEINDRE NOTRE RÉSULTAT STRATÉGIQUE DES PROGRAMMES DE PRESTATIONS

La sécurité du revenu est un élément essentiel au mieux-être économique et social des Canadiens. En tant qu'administrateur des programmes de prestations et de crédits pour le compte des clients fédéraux, provinciaux et territoriaux, l'ARC doit assurer une détermination exacte de l'admissibilité et des paiements en temps opportun liés à ces programmes. Pendant l'exercice 2009-2010, nous avons entrepris des activités afin d'appuyer les Canadiens au cours de cette période économique difficile et de soutenir notre capacité à offrir des programmes efficaces pour les années à venir.

Résultat stratégique	Notre évaluation
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit	**Atteint**

Notre objectif

En 2009-2010, notre objectif consistait à faciliter la présentation des demandes et l'inscription ainsi qu'à assurer les versements exacts et une prestation fiable pour le compte des programmes de prestations et de crédits, de même que pour d'autres services que nous administrons. De plus, nous avons encouragé la croissance des activités et les partenariats, augmentant ainsi notre contribution à un gouvernement plus efficient.

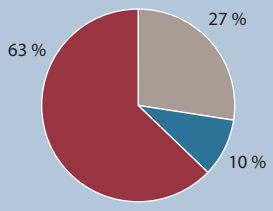
Notre résultat

En 2009-2010, nous avons atteint nos cibles dans la plupart des cas. Nos résultats montrent que nous avons continué d'offrir des services et des programmes de prestations fiables et exacts, tout en lançant de nouvelles initiatives et en mettant à jour les programmes permanents.

Notre défi

Le défi que nous devons relever consiste à nous assurer que tous les bénéficiaires de prestations ont à leur disposition et utilisent les bons outils et les renseignements nécessaires leur permettant de recevoir leurs prestations.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 342 millions $

- Administration des Programmes de prestations 94 M$
- Demandes de prestations 33 M$
- Allocations spéciales pour enfants 215 M$

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

(en milliers de dollars)

Total des autorisations 2009-2010

342 634 $

Dépenses réelles 2009-2010

342 440 $

Écart

194 $

LES FAMILLES ET LES PARTICULIERS ADMISSIBLES REÇOIVENT EN TEMPS OPPORTUN LE MONTANT EXACT DES PRESTATIONS AUXQUELLES ILS ONT DROIT

« Nos programmes ont une incidence réelle sur la qualité de vie dont nous profitons en tant que Canadiens. »

Linda Lizotte-MacPherson
Commissaire et
première dirigeante

L'ARC joue un rôle essentiel de soutien des familles et des particuliers partout au Canada. Nous venons en aide à des millions de Canadiens en administrant une gamme de programmes permanents et ponctuels pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Notre législation et l'adaptabilité de nos systèmes nous permettent d'utiliser notre infrastructure fédérale pour calculer avec exactitude et fournir de façon efficace les prestations et les crédits. La législation nous permet également de fournir des renseignements, dans des situations précises, afin d'appuyer les programmes que les clients gouvernementaux administrent eux-mêmes. En nous assurant que les bénéficiaires de prestations ont accès à des renseignements exacts en temps opportun, nous les aidons à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. En offrant un service de prestation unique au nom de plusieurs paliers de gouvernement, nous réduisons la duplication et les frais généraux de l'administration des programmes de prestations.

Nous sommes très conscients de l'importance que les Canadiens accordent à l'équité et à la transparence de toutes les interactions avec le gouvernement fédéral. Nous répondons à leurs attentes en prenant des mesures pour nous assurer que seuls les particuliers admissibles reçoivent des prestations et que leurs paiements sont exacts. Ainsi, nous protégeons les bénéficiaires des prestations et de crédits contre des difficultés inutiles causées par des paiements en moins ou en trop.

Notre priorité

En 2009-2010, nous avons émis plus de 88,5 millions de versements à temps à plus de 11,4 millions de particuliers et de familles, soit un total de plus de 17,6 milliards de dollars, pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Lorsque les particuliers fournissent des renseignements exacts en temps opportun, et que ces renseignements sont traités par des systèmes fiables, les particuliers reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit. En 2009-2010, nous avons mis l'accent sur des initiatives qui fournissent aux bénéficiaires de prestations des renseignements exacts en temps opportun, des services et une facilité d'accès aux programmes de prestations et de crédits. Nous avons agi ainsi pour encourager les particuliers à s'inscrire aux programmes auxquels ils sont admissibles. Nous avons ensuite examiné et validé les renseignements afin de nous assurer que nous émettons des versements exacts. En communiquant avec les bénéficiaires pour confirmer les renseignements obtenus, nous encourageons les particuliers à respecter leurs obligations.

Le versement fiable des prestations et des crédits dépend d'un certain nombre de systèmes. Notre Système d'identification des particuliers est une source de données de base utilisées dans l'ensemble de l'ARC. Notre système de détermination de crédit individuel détermine l'admissibilité aux versements des prestations et des crédits. Il nous fournit également des renseignements, comme l'autorise la loi, qui appuient d'autres gouvernements dans l'exécution de leurs propres programmes. Pour nous assurer que nous exécutons des programmes fiables de prestations et de crédits

aujourd'hui et dans les années à venir, nous avons investi davantage dans l'infrastructure de nos systèmes.

Renforcement du service

Le service est l'une des pierres angulaires du versement des prestations et des crédits aux Canadiens. Nous rendons disponibles des renseignements clairs et opportuns afin de faciliter la demande de prestations et l'observation des lois pour les particuliers. Nous mettons également à la disposition des Canadiens différentes façons de présenter une demande et de s'inscrire, ce qui leur permet d'accéder plus facilement aux programmes et aux crédits. Les produits d'information, outils et services qui portent sur les prestations ont été améliorés au cours de l'exercice 2009-2010 pour aider les Canadiens à mieux comprendre les programmes et la façon d'y accéder, et comment respecter leurs obligations en tant que bénéficiaires afin de recevoir en temps opportun les paiements auxquels ils ont droit.

Le téléphone a toujours été une voie de service importante pour les bénéficiaires de prestations. Bon nombre de personnes comptent sur le téléphone, car il s'agit de leur moyen de communication principal pour différentes raisons, comme la diversité des renseignements et services disponibles et leur accès rapide. Les renseignements transmis par téléphone peuvent être essentiels aux mises à jour opportunes des dossiers et aux calculs exacts des montants de prestations et de crédits. Le nombre de bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et du crédit pour la TPS/TVH qui ont réussi à joindre notre service téléphonique a dépassé 90 % pour la deuxième année consécutive. Le niveau de service accru offert aux bénéficiaires de prestations a été possible en raison des ressources supplémentaires affectées directement à nos services téléphoniques depuis 2008.

Nous reconnaissons que les niveaux de participation de certains segments de la population pourraient être améliorés. Des groupes, comme les personnes handicapées, les membres des Premières nations et les nouveaux résidents bénéficient de services de renseignements plus spécialisés. En 2008, nous avons élaboré la Stratégie de communication pour les programmes de prestations. Une lacune a été cernée dans les messages destinés aux membres des Premières nations, particulièrement ceux habitant au Nunavut. En 2009-2010, de nouveaux outils de communication ont été créés dans le but d'encourager les particuliers et les familles admissibles des Premières nations à accéder à ces programmes. Nous utiliserons les résultats de notre prochaine étude sur la participation aux programmes pour nous aider à mesurer les résultats de ces nouveaux outils.

Pendant l'exercice 2009-2010, nous avons lancé le service de Demandes de prestations automatisées (DPA). Les DPA permettent aux parents de demander des prestations pour enfants et familles dès la naissance de leur enfant en cochant une case sur leurs formulaires d'enregistrement de naissance provinciaux ou territoriaux. L'organisme provincial ou territorial qui enregistre la naissance envoie les renseignements d'enregistrement du demandeur par réseau de communication protégé à l'ARC afin que nous puissions déterminer l'admissibilité aux prestations. Notre initiative du service des DPA était une étape importante visant à améliorer le service en simplifiant le processus de demande de prestations. Il s'agissait également d'un ajout important à nos efforts en matière d'observation, car les DPA utilisent

Priorité :
Les Canadiens admissibles reçoivent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit

Réalisation : Selon les résultats des mesures de la période entre le moment de la naissance d'un enfant et celui où les parents reçoivent le premier versement de prestations, on arrive plus rapidement à toucher à des prestations en effectuant une demande au moyen de nos services automatisés et en ligne qu'en soumettant une demande sur papier.

les données qui proviennent directement des provinces et des territoires, permettant ainsi de fournir rapidement des renseignements valables et exacts sur les demandes.

Notre service de Demande de prestations automatisées réduit la paperasserie imposée aux nouveaux parents qui demandent la prestation fiscale canadienne pour enfants, la prestation universelle pour la garde d'enfants et les versements connexes des provinces et territoires.

En simplifiant le processus de demande de prestations au moyen des DPA, nous avons renforcé notre engagement visant à nous assurer que les Canadiens admissibles peuvent facilement recevoir les prestations et les crédits auxquels ils ont droit. Nous mesurons le temps de réponse de ce nouveau service pour nous assurer que nous atteignons nos objectifs. Nous comparons le temps de traitement des DPA aux délais de paiement des demandes en ligne et des demandes sur papier. À ce jour, les données montrent que les parents reçoivent leur premier paiement de prestations plus rapidement grâce aux DPA. Comme la première année complète de mesure s'achève, nous nous attendons à recueillir des données constantes indiquant que ce service permet d'économiser du temps.

Validation des prestations

Notre travail de validation aide les bénéficiaires de prestations à comprendre leurs droits et obligations et établit une présence crédible en matière d'exécution afin de prévenir l'inobservation. Nous continuons d'assurer l'intégrité des programmes de prestations et de crédits grâce à des initiatives stratégiques axées sur la validation.

En 2009-2010, nous avons communiqué avec 212 017 bénéficiaires afin de confirmer l'exactitude des renseignements à leur dossier. Les réponses que nous avons reçues nous ont permis de déterminer quels bénéficiaires recevaient des paiements en trop et ceux qui recevaient des paiements en moins. Les résultats obtenus indiquent que nos examens ciblés révèlent avec succès les secteurs d'inobservation.

Renforcement de la confiance

La confiance que les Canadiens ont en l'intégrité de l'ARC peut avoir une influence positive sur leur niveau d'observation des lois. Cela s'applique à la fois aux programmes fiscaux et aux programmes de prestations. Lorsque nous mesurons et rendons compte chaque année de l'exactitude et de la rapidité de nos paiements, nous indiquons aux particuliers et à nos partenaires gouvernementaux que nos services sont fiables. Nos résultats obtenus pour l'exercice 2009-2010 montrent que nous avons atteint, dans la plupart des cas, les objectifs que nous nous étions fixés. Notre constance et notre fiabilité favorisent les bonnes relations et encouragent la collaboration des bénéficiaires de prestations.

Une vérification interne de 2006 indique que notre processus d'examen de la qualité des prestations n'était pas uniforme partout au pays. Nous reconnaissons que les méthodes de mesure doivent être les mêmes à l'échelle nationale pour que les résultats soient fiables. Pendant l'exercice 2008-2009, nous avons mis en oeuvre notre Stratégie de l'examen de la qualité afin de pouvoir normaliser et améliorer notre processus d'examen de la qualité et ainsi assurer une approche uniforme. Par

conséquent, nous avons amélioré notre capacité de mesurer l'exactitude du traitement, tout en cernant et en réglant plus rapidement les questions d'ordre administratif. Au cours de la dernière année, nous avons évalué les résultats de la mise en oeuvre de la stratégie et avons planifié une autre évaluation pour l'exercice 2010-2011. Dans le cadre de l'évaluation initiale, nous avons cerné les pratiques exemplaires, élaboré des recommandations sur les mesures à prendre et souligné les questions que nous devons analyser et résoudre.

Maintien de relations efficaces

Lorsque nous administrons les programmes et versons des prestations et des crédits pour le compte des gouvernements clients, nous réduisons la nécessité d'effectuer un calcul distinct et d'avoir des systèmes de prestations aux niveaux fédéral, provincial et territorial. L'établissement et l'entretien de relations efficaces entre l'ARC et divers gouvernements clients permettent à ces derniers de collaborer avec nous plus facilement et les encouragent à utiliser, dans la mesure du possible, nos systèmes de prestations comme l'autorise la loi. Le travail coopératif permet de réduire le coût global du gouvernement.

Pendant l'exercice 2009-2010, nous avons travaillé avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) afin de déterminer si l'administration de la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) est efficace et efficiente. Nous nous attendons à obtenir les résultats de cet examen en 2010-2011.

Mesures de nos résultats stratégiques

Un grand nombre des indicateurs que nous utilisons pour mesurer les progrès que nous réalisons vers l'atteinte de nos résultats stratégiques sont axés sur l'admissibilité, la rapidité et l'exactitude. Voici quelques-uns de ces indicateurs :

- le nombre de particuliers admissibles qui demandent de participer aux programmes de prestations;
- la rapidité des paiements; et
- le nombre de bénéficiaires qui nous fournissent des renseignements à jour et exacts, ce qui nous permet de calculer avec précision les prestations.

De plus, nous mesurons nos progrès en tant que fournisseur de choix pour les programmes de prestations et les services par volume d'utilisation. Pour nous, il s'agit d'un indicateur de l'attrait de notre infrastructure d'exécution des programmes de prestations et de services pour les clients fédéraux, provinciaux et territoriaux.

En 2009-2010, plus de 3,1 millions de familles canadiennes ayant des enfants âgés de moins de 18 ans ont reçu la prestation fiscale canadienne pour enfants.

Admissibilité, rapidité et exactitude

Le versement des prestations constitue une part importante du revenu d'un grand nombre de Canadiens. Ces particuliers et ces familles comptent sur le versement à temps de ces paiements pour assumer les dépenses de leur ménage. En 2009-2010, 99,7 % des paiements de prestations ont été émis à temps, ce qui démontre que les bénéficiaires peuvent compter sur le versement rapide de leurs prestations et de leurs crédits.

Notre administration et le versement rapide et exact des prestations et des crédits font une différence dans la vie de nombreux Canadiens chaque année. En 2009-2010, nous avons traité avec exactitude 98,8 % du temps les demandes de prestations et de crédits et les formulaires de changement d'état civil.

Le calcul exact des prestations et des crédits dépend des renseignements que les bénéficiaires doivent nous fournir de façon opportune. Tous les bénéficiaires doivent nous fournir des renseignements complets et exacts afin qu'ils maintiennent leur admissibilité et reçoivent le montant exact de prestations auxquelles ils ont droit. Les résultats de la plus récente étude sur la mesure des prestations indiquent que 94,4 % des bénéficiaires de la PFCE nous ont fourni des renseignements exacts; ils ont ainsi reçu les paiements de prestations auxquels ils avaient droit. Par conséquent, notre objectif de 95 % a été atteint en grande partie, ce qui représente une amélioration par rapport à l'exercice précédent (92,9 %).

Nous considérons que notre calcul du montant des paiements de prestations est exact lorsque la valeur des paiements en trop de la PFCE est faible. Les paiements en trop ou les paiements en moins sont souvent attribuables à des changements, mais qui ne sont pas indiqués à temps. Les paiements en trop nets de la PFCE ont augmenté de 11 millions de dollars en 2009-2010, mais ne représentaient que 0,1 % des 9,9 milliards de dollars en paiements de la PFCE émis au cours de l'exercice et qui est bien en dessous de notre objectif établi de moins de 0,4 %.

Nos résultats dans ces secteurs nous indiquent que, dans l'ensemble, nous avons atteint ou surpassé nos objectifs en matière d'admissibilité, de rapidité et d'exactitude en 2009-2010. Ces valeurs indiquent aussi que les bénéficiaires peuvent compter sur nous pour leur offrir des services et programmes exacts de prestations et de crédits. De plus, notre faible niveau de paiements en trop et notre niveau élevé d'observation signifient que les Canadiens peuvent être assurés que nous administrons les programmes et les services avec le niveau le plus élevé d'intégrité qu'ils attendent de la part de tous les secteurs du gouvernement.

Fournisseur de choix pour les programmes de prestations et les services

Au fur et à mesure que nous continuons à ajouter de nouveaux programmes et services, nous continuons à diminuer le coût global des gouvernements en réduisant la duplication. Notre administration de la PFCE, laquelle regroupe les prestations fédérales, provinciales et territoriales en un seul paiement, n'est qu'un des secteurs où notre incidence positive a été notée. Un chèque de la PFCE, par exemple, peut remplacer plusieurs paiements s'il inclut la prestation fiscale pour enfants de base, le supplément de la prestation nationale pour enfants, la prestation pour enfants handicapés et un ou plusieurs éléments provinciaux ou territoriaux.

Le nombre de programmes et de services administrés par l'ARC est passé de 93 en 2008-2009 à 96 en 2009-2010, avec le lancement de trois nouveaux programmes de vérification du revenu relatifs aux prêts d'études de l'Île-du-Prince-Édouard.

En 2009-2010, des préparatifs ont servi à exécuter trois nouveaux programmes de prestations en raison de la décision de l'Ontario et de la Colombie-Britannique d'harmoniser leurs taxes de vente qui sont les suivantes :

- la prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario;
- le crédit de taxe de vente de l'Ontario;
- le crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique.

Une grande partie du travail effectué dans le cadre de ces trois programmes a été effectuée au cours de cette période; toutefois, les premiers paiements n'ont pas été émis avant juin et juillet 2010. Des renseignements sur l'exécution de ces programmes seront inclus dans notre prochain rapport annuel.

Conclusion

Un examen de nos résultats révèle que nous avons atteint, dans l'ensemble, nos objectifs en matière de mesure. Selon nous, cela indique que notre administration des programmes de prestations a permis de verser à temps des paiements de prestations exacts aux familles et particuliers admissibles. Les membres du personnel qui répondent aux appels de demandes de prestations se sont assurés de fournir des réponses rapides et exactes aux questions des appelants.

Étant donné que 99,7 % des paiements ont été émis à temps, les bénéficiaires peuvent réellement compter sur le système de versement des prestations et des crédits de l'ARC. De plus, nos gouvernements clients ont bénéficié de services fiables, de coûts administratifs moindres et de la validation par l'ARC des renseignements des comptes.

Ces réussites appuient le résultat du gouvernement du Canada en matière de sécurité du revenu et d'emploi des Canadiens.

Nous avons amélioré nos services électroniques, en plus de verser des prestations et de fournir des services plus complets et mieux intégrés dont les citoyens canadiens peuvent se prévaloir plus facilement. Cela rend les prestations et les crédits plus accessibles aux particuliers admissibles et réduit les retards dans le traitement des demandes.

Les mesures du résultat stratégique des Programmes de prestations

Notre mesure	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit	**2009-2010**	**Atteint**	**Bonne**
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Établissement de l'admissibilité							
Pourcentage des bénéficiaires potentiels qui reçoivent la PFCE	95 %	S.O.	S.O.	S.O.	94,9 %	S.O.[1]	S.O.
Versement à temps des paiements							
Pourcentage des bénéficiaires de prestations qui reçoivent leurs paiements à temps	99 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,7 %	✓
Exactitude des paiements de prestations							
Pourcentage des bénéficiaires de la PFCE fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit	95 %	95,1 %	95,5 %	95,5 %	92,9 %	94,4 %	☑
Dette de trop-payé de la PFCE en pourcentage des paiements versés	<0,4 %	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,4 %	0,1 %	✓
Les provinces, les territoires et les autres ministères fédéraux comptent sur l'ARC comme important fournisseur de services							
Nombre de programmes et de services administrés	À la hausse	67	72	77	93	96	✓

[1] Ces pourcentages sont disponibles uniquement pour les années de recensement.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✕ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

Les sections suivantes du rapport sont organisées selon les six secteurs de l'ARC qui sont conçus et gérés afin de répondre à un besoin précis du public et qui sont en général traités comme une unité budgétaire. Chaque section est énoncée de manière à illustrer comment nous attribuons et gérons nos ressources afin d'atteindre les résultats escomptés.

- **Aide aux contribuables et aux entreprises** aide les contribuables à s'acquitter de leurs obligations dans le cadre du régime d'autocotisation du Canada.
- **Cotisations des déclarations et traitement des paiements** traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient les comptes des contribuables; reçoit les paiements.
- **Comptes débiteurs et Observation en matière de production de déclaration** détecte et traite les cas d'inobservation, par les contribuables, des exigences en matière de production et de versement des contribuables et gère la dette fiscale.
- **Observation en matière de déclaration** vérifie l'exhaustivité et l'exactitude de tous les renseignements requis divulgués par les contribuables afin d'établir leur assujettissement à l'impôt et protège l'assiette fiscale au moyen d'activités de vérification et d'exécution.
- **Appels** fournit un processus de règlement des différends rapide et impartial aux contribuables qui contestent les décisions prises par l'ARC.
- **Programmes de prestations** fournit aux Canadiens des prestations fondées sur le revenu et d'autres services qui contribuent directement à leur bien-être économique et social.

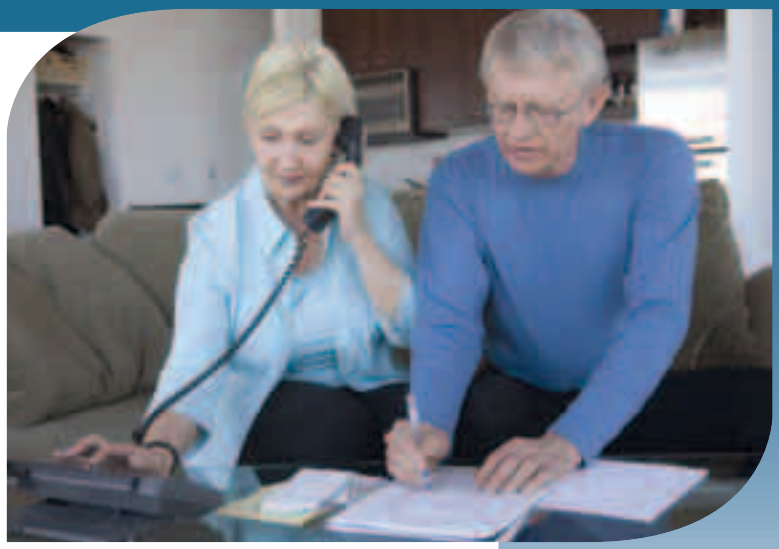
Pour chaque section, nous présentons un exposé sur les réalisations par rapport aux priorités énoncées dans notre *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* et le rendement lié aux résultats escomptés. Nous précisons les résultats clés atteints au cours de l'année, présentons un aperçu du profil des dépenses et dressons une liste des réalisations remarquables. À la fin de l'exposé, nous présentons les résultats associés à chacun de nos principaux indicateurs de rendement sous forme de fiche de rendement afin de démontrer comment nous en sommes arrivés à notre conclusion pour chacun des résultats escomptés.

Principales données :

- nous avons traité près de 27 millions de déclarations de revenus des particuliers et des fiducies et plus de 1,9 million de déclarations de revenus des sociétés;
- le site Web de l'ARC a enregistré plus de 82 millions de visites;
- 16 445 bénévoles ont rempli plus de 500 000 déclarations de revenus simples pour les contribuables admissibles à faible revenu;
- nous avons traité plus de 12 500 divulgations volontaires, totalisant plus de 1,8 milliard de dollars en revenus non déclarés;
- nous avons repéré plus de 14,2 milliards de dollars liés à l'inobservation; et
- nous avons émis plus de 17,6 milliards de dollars en prestations et en crédits fédéraux, provinciaux et territoriaux.

NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

AIDE AUX CONTRIBUABLES ET AUX ENTREPRISES



Notre secteur de l'Aide aux contribuables et aux entreprises aide les contribuables, les entreprises et les inscrits à respecter leurs obligations en vertu du système d'autocotisation du Canada, en fournissant un accès à des renseignements opportuns et précis. Il fournit aussi des décisions et des interprétations afin de clarifier et d'interpréter les lois fiscales, ainsi qu'aux fins du RPC/AE, et il applique les lois fiscales fédérales régissant les régimes enregistrés et les organismes de bienfaisance enregistrés.

Nos résultats escomptés		Notre évaluation
1.	Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.	**Atteint**
2.	Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.	**Atteint**

Notre objectif

En 2009-2010, notre objectif était de miser sur notre position de chef de file en matière de services novateurs et d'accroître le niveau d'observation dans tous les secteurs de la réglementation fiscale.

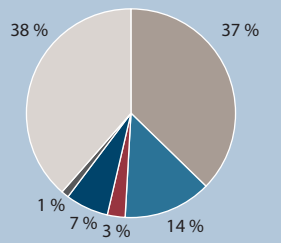
Notre résultat

En 2009-2010, nous avons amélioré la qualité de nos services aux contribuables en les rendant plus opportuns, plus accessibles et plus conviviaux. Nous avons maintenu nos niveaux élevés d'accessibilité aux demandeurs pour tous nos services téléphoniques de demandes de renseignements. Les efforts en matière d'observation au sein de l'industrie du tabac se sont accrus grâce à l'élaboration et à la mise à l'essai d'un prototype de timbre d'accise sur le tabac. Nous avons aussi mis en oeuvre des initiatives visant des remboursements rétroactifs et le paiement de droits plus élevés en vertu de l'*Accord de 2006 sur le bois d'oeuvre résineux*.

Notre défi

Notre défi est de poursuivre la transformation de toutes les voies de service, pour bien répondre aux besoins des contribuables et d'encourager ainsi l'observation volontaire. Nous devons continuer à améliorer notre offre de services diversifiés pour tenir compte des modifications législatives et accroître notre capacité de répondre aux besoins évolutifs en information des contribuables. Un des moyens qui nous permettra de poursuivre ces améliorations sera de tirer profit des technologies émergeantes.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 531 millions $

- Demandes de renseignements et services d'information 198 M$
- Décisions et interprétations 73 M$
- Régimes enregistrés 14 M$
- Organismes de bienfaisance 36 M$
- Politique législative 5 M$
- Versements législatifs en vertu de l'Accord Canada/États-Unis sur le bois d'œuvre résineux 205 M$

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

(en milliers de $)

Total des autorisations 2009-2010

542 727 $

Dépenses réelles 2009-2010

531 371 $

(12 % des dépenses de l'ARC)

Écart

11 356 $

Équivalents temps plein 2009-2010

3 817

Nos priorités de 2009-2010

Pour appuyer des objectifs essentiels pour la période, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et de l'intégrité fiscale.

Renforcement du service

Priorité : Améliorer les options de libre-service

Réalisation : En 2009-2010, nous avons formulé des recommandations importantes d'améliorations fondées sur l'analyse des visites des utilisateurs dans le site Web.

Pour renforcer la prestation des services et rendre l'observation plus facile, nous nous sommes concentrés sur l'amélioration de l'accessibilité et de l'efficacité de nos programmes et services.

Notre service Smartlinks harmonise le service téléphonique et Internet en permettant aux utilisateurs des renseignements fiscaux de notre site Web d'être reliés à notre service téléphonique. Nous avons ajouté Smartlinks aux pages de transaction de Mon dossier d'entreprise afin d'encourager et de soutenir les contribuables qui utilisent ce service. Le sondage sur le service Smartlinks est un autre outil qui nous a permis d'apporter des améliorations au site Web afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs.

Dans le cadre de notre Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, nous avons observé une augmentation du nombre de bénévoles et du nombre de déclarations qu'ils ont préparées pour les contribuables qui sont admissibles à ce service. Dans le but de maximiser l'utilisation de la technologie, nous avons lancé un programme de formation en ligne dans le site Web de l'ARC pour les bénévoles communautaires.

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	2008-2009	2009-2010	Écart
Total des bénévoles	15 429	16 445	6,6 %
Nombre de déclarations préparées par les bénévoles	482 487	500 185	3,7 %

Priorité : Renforcer la sensibilisation

Réalisation : En 2009-2010, nous avons mené de nombreuses activités de visibilité en Ontario et en Colombie-Britannique qui sont liées à l'application de la taxe de vente harmonisée dans ces provinces.

Nous avons effectué de nombreuses activités de sensibilisation pour les particuliers et les entreprises et avons remarqué que le nombre de participants a augmenté de manière importante par rapport à l'année précédente.

Selon les résultats tirés du Programme national d'apprentissage de la qualité et de l'exactitude, nous avons amélioré notre portail en ligne et l'application des postes de travail des agents des services aux contribuables afin de nous assurer que toute la documentation pertinente (tels les renseignements sur la taxe de vente harmonisée pour les résidents de l'Ontario et de la Colombie-Britannique et sur le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire) a été publiée dans le site Web et ajoutée à leur matériel de référence en ligne. Les améliorations apportées au site intranet des Services aux contribuables et au moteur de recherche interne ont permis aux agents de fournir un meilleur service.

Selon les résultats du profil des demandes de renseignements ainsi que des consultations avec les agents des centres d'appels, nous avons sélectionné des sujets de demandes de renseignements hautement complexes qui correspondent mieux aux compétences des experts en la matière des Centres d'expertise. Nous avons

réacheminé les appels liés à ces sujets à ces experts afin d'améliorer la qualité (comme en témoignent les résultats du sondage sur l'exactitude pour ces sujets) et l'efficience de nos services.

Nous avons présenté des séances d'information sur la transition à la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique. Afin de faciliter cette transition, nos agents des demandes de renseignements ont participé à notre campagne de rappel de sensibilisation afin de fournir aux propriétaires de petites entreprises rurales les renseignements sur l'application à venir de la taxe de vente harmonisée.

Intégrité fiscale

En tant qu'étape importante pour empêcher que les produits du tabac de contrebande entrent sur le marché canadien, et pour appuyer les objectifs en matière de santé du gouvernement du Canada, nous avons mis au point un prototype de timbre d'accise sur le tabac, qui fait actuellement l'objet d'essai par l'industrie du tabac. Le 29 mars 2010, le projet de loi C-9 a été déposé au Parlement; il comprend des modifications législatives proposées à la *Loi de 2001 sur l'accise* qui visent à appuyer la mise en oeuvre du timbre, prévue en 2010-2011. Le projet de loi a reçu la sanction royale en juillet 2010.

Pour appuyer la mise en oeuvre de la *Loi de 2006 sur le droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre*, nous avons respecté notre engagement de travailler avec les exportateurs afin de promouvoir l'observation continue et avons vérifié des registres comptables d'exportateurs enregistrés de produits de bois d'oeuvre.

L'ARC a aussi mis en oeuvre des initiatives visant les remboursements rétroactifs et le paiement de droits plus élevés. Ces initiatives proviennent d'activités menées en vertu de l'*Accord de 2006 sur le bois d'oeuvre résineux* et de la *Loi de 2006 sur le droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre*, connus pour être les mécanismes en cas de dépassement et d'ajustement pour les pays tiers.

« Les améliorations apportées aux programmes d'observation sur le tabac et aux mesures d'exécution aideront à réduire la contrebande du tabac au Canada ».

Keith Ashfield
Ministre du Revenu national

RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Nos résultats escomptés sont les critères que nous utilisons pour mesurer et présenter l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons nos activités liées à l'Aide aux contribuables et aux entreprises afin d'atteindre deux résultats escomptés.

1.	Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.	**Atteint**

Le téléphone est toujours un moyen populaire pour les contribuables afin d'obtenir des renseignements de l'ARC. La rapidité avec laquelle nous répondons à ces demandes de renseignements nous sert de mesure clé de notre rendement. En 2009-2010, nous avons atteint nos normes de service liées à la réponse rapide aux demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et l'impôt des entreprises. Nous avons aussi dépassé notre norme de service liée à la réponse aux demandes de renseignements des organismes de bienfaisance.

Pour la deuxième année de suite, en ce qui concerne les demandes de renseignements des particuliers et des entreprises, nous avons réussi à réattribuer nos ressources et à respecter notre objectif amélioré lié au pourcentage de demandeurs capables de communiquer avec nous par téléphone. Nous devons faire des ajustements constants au cours de l'année afin d'équilibrer les attentes des contribuables avec les ressources disponibles de façon à être en mesure de gérer la fluctuation de la demande et d'obtenir le rendement escompté des programmes. Nous avons aussi dépassé notre objectif d'accessibilité établi à 90 % pour les demandeurs de renseignements sur les organismes de bienfaisance.

Priorité : Moderniser et renforcer notre programme des organismes de bienfaisance

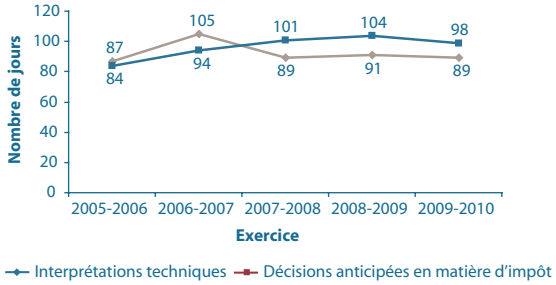
Réalisation : En 2009-2010, 16 webinaires et 70 séances de sensibilisation ont été offerts aux organismes de bienfaisance enregistrés. Une déclaration de renseignements révisée peut maintenant être téléchargée et enregistrée à partir d'Internet.

Pour garantir l'exactitude des renseignements que nous fournissons par l'entremise de nos services de demandes de renseignements, nous nous assurons que les agents ont accès à de la formation et à du matériel de référence en ligne à jour. Nous utilisons aussi des techniques d'assurance de la qualité qui fournissent de la rétroaction continue et rapide à nos agents affectés aux demandes de renseignements des particuliers et des entreprises. Les résultats montrent que nos agents sont capables de fournir des réponses techniques exactes aux questions des contribuables.

Nous avons beaucoup accéléré la réponse aux demandes simples et régulières d'obtention du statut d'organisme de bienfaisance enregistré dans les délais établis. Les demandes simples comportent des buts et des activités exclusivement de bienfaisance. Les demandes régulières ne sont pas aussi faciles à traiter et exigent davantage de recherches afin de déterminer si les buts et activités sont liés à la bienfaisance. En 2009-2010, l'arrivage des demandes d'enregistrement est demeuré relativement uniforme; cependant, des changements de procédures à cette charge de travail ont été mis en oeuvre et ont amélioré notre temps de réponse.

En 2009-2010, en guise d'appui au programme de sécurité nationale du Canada et aux obligations internationales visant à combattre le terrorisme, nous avons fourni une liste de contrôle aux organismes de bienfaisance afin de les aider à déterminer les vulnérabilités à l'abus terroriste. Nous avons aussi financé un projet au sein du secteur des organismes de bienfaisance pour accroître la sensibilisation au besoin de se protéger contre le terrorisme.

Figure 10 Réponse en temps opportun demandes de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu et d'interprétations techniques



Qualité des données : Bonne

Cette année, nous avons observé des améliorations dans l'émission des interprétations techniques en matière d'impôt sur le revenu et des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu. Les deux résultats en 2009-2010 se sont améliorés par rapport à l'année précédente (voir la Figure 10). Nous devons toujours améliorer le temps de traitement des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu.

L'augmentation du temps de traitement pour l'émission de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu est en grande partie attribuable à la plus grande

complexité des dossiers entrants, combinée à un personnel nouvellement engagé moins expérimenté pour accomplir cette charge de travail spécialisée. Afin de respecter les échéances critiques de ces dossiers et d'améliorer le rendement, nous avons élaboré une approche globale et effectuons le suivi au moyen d'une étude approfondie.

Nous avons démontré aux Canadiens notre engagement envers un service accessible en respectant les objectifs d'accessibilité et de niveau de service pour toutes nos lignes de demandes de renseignements. Atteindre les objectifs de la majorité des indicateurs confirme notre réussite quant à la rapidité de ces activités. Nos programmes de surveillance de l'assurance de la qualité nous garantissent que l'exactitude est un élément clé dans la prestation de services de qualité.

2. Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard. **Atteint**

En 2009-2010, nous avons effectué un nombre d'examens et de vérifications réglementaires liés au tabac légèrement inférieur à notre objectif puisqu'il y a eu moins de locaux de commerçants de tabac à visiter. Comme il y avait moins de titulaires de licence, le nombre réduit de vérifications et d'examens réglementaires n'a eu aucun effet sur le programme. Les taux de couverture ciblés d'examens et de vérifications réglementaires sur la population des fabricants du tabac ont été atteints.

Le processus d'enregistrement des régimes enregistrés a été simplifié à l'aide d'une approche axée sur le risque afin de nous assurer que des ressources étaient consacrées aux régimes qui présentaient les risques les plus élevés. En 2009-2010, nous avons mené un examen sur la modernisation des programmes de vérification au bureau et sur place afin de nous assurer qu'ils fonctionnaient de la manière la plus efficiente et efficace possible. Nous avons réussi à accroître le nombre de vérifications des régimes enregistrés de 5,9 %.

Vérifications	2008-2009	2009-2010	Écart
Tabac	624	453	-27,4 %
Régimes enregistrés	444	470	5,9 %
Organismes de bienfaisance enregistrés	853	719	-15,7 %

L'ARC est responsable de surveiller les activités des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux exigences de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Les vérifications sont un élément important de cette responsabilité. Au cours de 2009-2010, le nombre de vérifications d'organismes de bienfaisance enregistrés a diminué de 15,7 % en comparaison à l'année précédente. Cette année, nous avons fait face à certains retards en dotation, mais nous nous attendons à des améliorations en 2010-2011. Nous nous attendons aussi à avoir les ressources nécessaires pour atteindre les résultats de rendement obtenus en 2008-2009.

Notre engagement à repérer les cas d'inobservation et à prendre des mesures à leur égard s'est réalisé en respectant nos objectifs liés aux vérifications de régimes enregistrés, ainsi qu'aux examens et vérifications réglementaires de l'accise.

Un aperçu de l'Aide aux contribuables et aux entreprises

Principales données :

Demandes de renseignements et services d'information – Nous avons traité plus de 17,7 millions de demandes de renseignements de la part du public et enregistré plus de 35,6 millions de visites sur le site Web de l'ARC.

Décisions et interprétations en matière d'accise et de TPS/TVH – Nous avons traité plus de 3 700 demandes de renseignements écrites relatives à des décisions et des interprétations ainsi que traité plus de 101 000 demandes de renseignements téléphoniques relatives à la TPS/TVH.

Décisions aux fins du RPC/AE – Nous avons traité plus de 73 000 demandes de décisions.

Régimes enregistrés – Nous avons assuré la conformité d'environ 33 000 régimes (p. ex., régimes de pension enregistrés, régimes de participation différée aux bénéfices, régimes de prestations supplémentaires de chômage, placements enregistrés), examiné les déclarations connexes et mené 470 vérifications.

Organismes de bienfaisance – Nous avons traité plus de 80 000 déclarations de renseignements annuelles pour les organismes de bienfaisance et mené 719 vérifications.

Fiche de rendement

Résultats attendus	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès en temps opportun à des renseignements exacts	**2009-2010** 2008-2009	**Atteint** En grande partie atteint	**Bonne** Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Réponse aux appels pour des renseignements généraux dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	80 %	82 %	83 %	82 %	81 %	✓
Réponse aux appels des entreprises dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	85 %	81 %	82 %	87 %	86 %	✓
Réponse aux appels des organismes de bienfaisance dans les deux minutes suivant la mise en attente	80 %	86 %	88 %	86 %	87 %	90 %	✓
Réponse aux demandes écrites de décisions et d'interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande	80 %	88 %	87 %[1]	89 %	93 %	94 %	✓
Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu	90 jours (moyenne)	87 jours	105 jours	89 jours	91 jours	89 jours	✓
Nombre moyen de jours pour émettre aux contribuables une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu	60 jours (moyenne)	84 jours	94 jours	101 jours	104 jours	98 jours	✗
Pourcentage des décisions en matière de RPC/AE émises dans les délais prévus	85 %	91 %	84 %	93 %	91 %	88 %	✓
Pourcentage des réponses aux demandes simples d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans les délais établis (2 mois)	80 %	S.O.	S.O.	42 %	58 %	82 %	✓
Pourcentage des réponses aux demandes régulières d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans les délais établis (6 mois)	80 %	S.O.	S.O.	53 %	22 %	80 %	✓
Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis	85 %	96 %	97 %	94 %	92 %	86 %	✓
Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents affectés aux services aux contribuables et aux organismes de bienfaisance	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	100 %	100 %	✓
Pourcentage des demandeurs de renseignements sur les particuliers qui ont joint notre service téléphonique[2]	90 %	83 %	83 %	84 %	92 %	91 %	✓
Pourcentage des demandeurs de renseignements sur les entreprises qui ont joint notre service téléphonique[2]	90 %	91 %	86 %	79 %	94 %	93 %	✓
Pourcentage des demandeurs de renseignements sur les organismes de bienfaisance qui ont joint notre service téléphonique	90 %	93 %	96 %	93 %	92 %[3]	95 %	✓

1 Cela est devenu une norme de service en 2006-2007. Les résultats des années antérieures représentent le rendement par rapport à un objectif de rendement interne.

2 Les objectifs d'accessibilité des demandeurs de renseignements généraux et sur les entreprises sont passée de 80 % à 90% en 2008-2009.

3 Ce résultat a été reformulé.

Résultats escomptés	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	**2009-2010**	**Atteint**	**Bonne**
	2008-2009	Atteint	Bonne

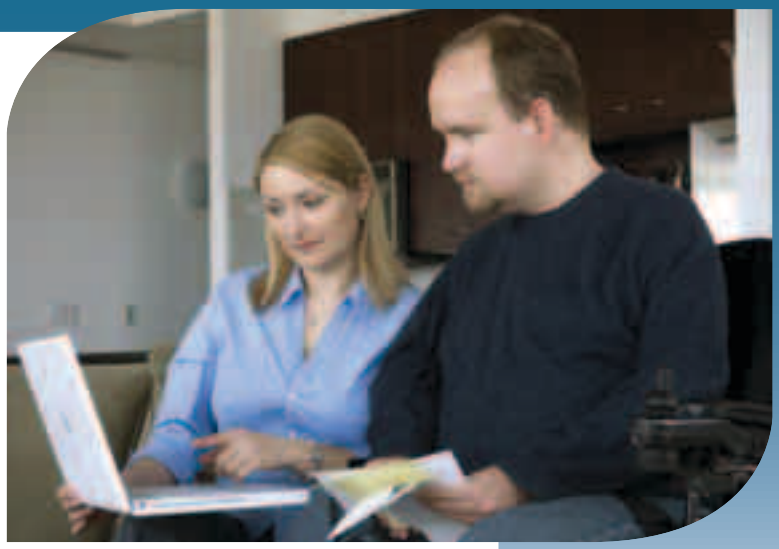
Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Pourcentage des examens réglementaires de la taxe d'accise effectués par rapport aux prévisions	90 %	S.O.	S.O.	98 %	91 %	92 %	✓
Pourcentage des vérifications de la taxe d'accise effectuées par rapport aux prévisions	90 %	S.O.	S.O.	100 %	96 %	109 %	✓
Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	96 %	101 %	✓
Pourcentage des vérifications des organismes de bienfaisance enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	S.O.	S.O.	S.O.	100 %	89 %	✗

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint

n.d. Non disponible	S.O. Sans objet

NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

COTISATION DES DÉCLARATIONS ET TRAITEMENT DES PAIEMENTS



Nous entreprenons une vaste gamme d'activités pour établir la cotisation des déclarations de revenus et traiter les paiements des particuliers et des entreprises. Nous utilisons l'évaluation du risque, le rapprochement de données provenant de tiers et la validation des renseignements dans le but de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard. Nos programmes contribuent à ce que les particuliers et les entreprises respectent leurs obligations en matière de production, de déclaration et de paiement.

Notre résultat escompté	Notre évaluation
L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.	**Atteint**

Notre objectif

Assurer le traitement exact, efficient et efficace des déclarations de revenus et des paiements des particuliers et des entreprises afin de protéger l'assiette fiscale du Canada et de faciliter le respect des obligations fiscales de la part des Canadiens.

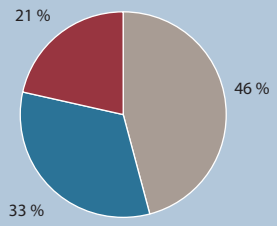
Notre résultat

En 2009-2010, nous avons élargi nos options de services électroniques afin qu'il soit plus facile pour les contribuables d'interagir avec nous. Nous avons traité les déclarations de revenus et de renseignements ainsi que les paiements des particuliers et des entreprises de manière exacte et à temps. Nous avons mené des activités précotisation et postcotisation afin de repérer les cas d'inobservation et de prendre des mesures à leur égard.

Notre défi

Cette activité de programme est primordiale pour permettre aux Canadiens de profiter des mesures annoncées dans les budgets et dans les mises à jour économiques des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Compte tenu des échéanciers serrés, notre défi est de nous assurer que ces mesures sont en place et que nous sommes à même de maintenir une prestation efficace de nos programmes, tout en continuant de nous concentrer sur la durabilité à long terme en ce qui touche la modernisation, l'intégration, les restrictions financières et les attentes du public.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 691 millions $

- Traitement des déclarations des particuliers 317 M$
- Traitement des déclarations des sociétés 226 M$
- Administration de la TPS au Québec 148 M$

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

(en milliers de $)

Total des autorisations 2009-2010

728 359 $

Dépenses réelles 2009-2010

690 835 $

(15,7 % des dépenses de l'ARC)

Écart

37 524 $

Équivalents temps plein 2009-2010

6 867

Nos priorités de 2009-2010

Priorité : Améliorer nos services électroniques

Réalisations :

En 2009-2010 :

- Nous avons lancé Mon paiement, une nouvelle option de paiement en ligne pour les particuliers et les entreprises.
- Nous avons lancé une nouvelle option de production par Internet pour les déclarations de TPS/TVH.

À l'appui des objectifs essentiels de la période, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et de l'intégrité fiscale.

Renforcement du service

Nous avons mis l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité de nos services et l'offre d'options libre-service pratiques afin de répondre aux besoins des contribuables. Le fait de fournir aux contribuables des moyens plus faciles pour gérer leurs affaires fiscales encourage l'observation volontaire et les aide à respecter leurs obligations fiscales.

À l'automne 2009, l'ARC a lancé une nouvelle option appelée Mon paiement. Ce service permet aux particuliers et aux entreprises de faire des paiements par voie électronique à l'aide d'un lien sécurisé avec des établissements financiers canadiens participants qui offrent le service de paiement Interac® en ligne[3]. Mon paiement devrait simplifier la comptabilité puisque le transfert du paiement est immédiat. Il n'est pas nécessaire que les contribuables payent à l'avance pour s'assurer que leur paiement arrive à temps ou qu'ils surveillent leur compte en raison d'un chèque en transit.

Notre option en ligne Accès rapide, un service complémentaire à Mon dossier, continue d'être un choix populaire auprès des contribuables qui ont seulement besoin de renseignements limités sur leurs impôts et leurs prestations. En 2009-2010, nous avons enregistré plus de 1,1 million d'accès, ce qui constitue une augmentation de 12 % par rapport à l'année précédente.

Nous avons ajouté plus d'options à Mon dossier, notre portail sécurisé qui permet aux particuliers de voir des renseignements sur leurs impôts et leurs prestations. Les contribuables peuvent maintenant voir certains feuillets de renseignements T4, ainsi que leurs droits de cotisation inutilisés à leur compte d'épargne libre d'impôt (CELI). Nous avons aussi effectué des activités de marketing ciblées afin de susciter plus d'intérêt dans les services disponibles par l'entremise de Mon dossier. Le nombre d'ouvertures de session réussies dans Mon dossier pour les particuliers a augmenté de manière importante par rapport à l'année précédente, ainsi que les nouvelles inscriptions à ce service.

Mon dossier	2008-2009	2009-2010	Variation
Nombre d'ouvertures de session réussies	3 846 419	4 597 032	19,5 %
Nombre de nouvelles inscriptions	320 992	338 205	5,4 %

En 2009-2010, nous avons continué à améliorer Mon dossier d'entreprise en augmentant la capacité

Mon dossier d'entreprise	2008-2009	2009-2010	Variation
Nombre d'ouvertures de session réussies	351 510	794 318	126 %
Nombre de nouvelles inscriptions	S.O.	182 408	S.O.

3. ® Marque déposée d'Interac Inc. utilisée sous licence.

pour les contribuables qui ont besoin d'aide de communiquer directement avec les agents des demandes de renseignements à partir de Mon dossier d'entreprise.

Notre service Représenter un client, qui offre aux représentants autorisés un point d'accès unique et sécurisé à de nombreux renseignements de leurs clients, continue de susciter une attention considérable de la part des représentants. En 2009-2010, l'ARC a permis aux propriétaires d'entreprise et aux administrateurs principaux de voir les opérations effectuées par les représentants dans les comptes de particuliers et aux représentants de télécharger des listes de clients. Comme les résultats dans le tableau ci-dessus le démontrent, le nombre d'accès par les représentants a augmenté de manière importante au cours de la dernière année. Nous prévoyons que la tendance à la hausse continuera, alors que plus de représentants sont autorisés à avoir un accès en ligne et commencent à tirer profit des fonctions de Représenter un client.

Représenter un client – ouvertures de session réussies par les représentants	2008-2009	2009-2010	Variation
Comptes de particuliers	1 062 658	2 215 637	108,5 %
Comptes d'entreprise	230 122	691 536	200,5 %

Priorité : Maintenir et améliorer des partenariats efficaces.

Réalisation :
En 2009-2010, nous avons ajouté huit nouveaux programmes de partenariat relatifs au numéro d'entreprise.

Dans le but d'élargir la population admissible à la production par voie électronique, nous avons augmenté la limite de déclarations de crédit de TPS/TVH produites par voie électronique. Cela a permis aux inscrits de transmettre par IMPÔTNET leur déclaration de TPS/TVH plutôt que d'envoyer une déclaration papier pour les périodes dont le solde de crédit est supérieur à 10 000 $ et inférieur à 50 000 $.

Nous avons continué à accroître l'utilisation du numéro d'entreprise comme identificateur commun des entreprises afin qu'elles puissent traiter de manière sécurisée et efficiente avec les divers paliers du gouvernement. À l'automne 2009, nous avons remplacé le numéro d'identification du déclarant par le numéro d'entreprise. L'ancien numéro d'identification du déclarant était utilisé à titre de numéro de compte par les établissements financiers et les administrateurs de fiducies pour produire des déclarations de renseignements T5. Cette toute dernière conversion pourrait réduire le fardeau administratif des clients puisqu'ils auront moins de numéros de compte à conserver. Elle contribue aussi aux efforts continus du secteur public élargi pour simplifier et rationaliser la manière avec laquelle les entreprises interagissent avec le gouvernement fédéral.

En 2009-2010, nous nous sommes engagés à continuer de retirer certaines des barrières et des exclusions à la production par voie électronique pour les entreprises. Depuis l'automne 2009, les sociétés qui participent à la recherche scientifique et au développement expérimental (RS&DE) peuvent produire leur déclaration de revenus à l'aide du système de transmission par Internet des déclarations des sociétés.

Intégrité fiscale

L'intégrité fiscale est renforcée lorsque nous avons en place des stratégies uniformes et actives visant à rendre l'inobservation plus difficile. Des processus efficaces sont essentiels pour nous permettre de repérer les cas d'inobservation, de prendre des mesures à leur égard, de gérer le risque en matière d'observation et de nous assurer que les particuliers et les entreprises payent les impôts et les taxes requis. Par conséquent, nous effectuons un examen plus approfondi de déclarations sélectionnées à une date ultérieure dans le cadre de nos programmes postcotisation. Nous attribuons des ressources aux secteurs où les cotisations indiquent que le risque et les incidences fiscales possibles de l'inobservation sont plus élevés.

Priorité : Améliorer notre capacité de repérer les cas d'inobservation.

Réalisation :
En 2009-2010 :

- Nous avons élaboré le modèle provisoire du Programme de revue de cotisation des sociétés.
- Nous avons terminé plusieurs projets d'examen postcotisation ciblés.

Nos programmes d'examen sont conçus pour rendre l'administration du régime fiscal plus équitable, recouvrer plus de revenus et imposer un fardeau allégé sur les contribuables qui respectent leurs obligations. Ils contribuent aussi à l'éducation des contribuables en ce sens qu'ils permettent de repérer les aspects du régime les plus souvent mal compris.

Au cours des années, nous avons amélioré notre capacité à mener des activités postcotisation pour les déclarations de particuliers. Nous reconnaissons le besoin de mettre en place des mesures également efficaces en vue d'améliorer les capacités d'évaluation du risque de nos programmes d'observation visant les déclarations de revenus des sociétés T2. À ce sujet, nous avons lancé le Programme de revue de cotisation des sociétés. L'objectif de ce nouveau programme est de renforcer la couverture générale de l'observation de l'ARC et de mieux repérer les activités non conformes dans les déclarations des sociétés. Il est important de noter que nous sommes actuellement aux étapes de l'élaboration de ce programme et que, par conséquent, nous n'avons pas produit de données mesurables pour 2009-2010.

RÉSULTAT ESCOMPTÉ

Nos résultats escomptés sont les critères que nous utilisons pour mesurer et présenter l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons nos activités liées aux cotisations des déclarations et au traitement des paiements afin d'atteindre le résultat escompté suivant.

L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts.	**Atteint**

Comme le montre notre fiche de rendement à la page 69, nous avons atteint nos normes de services externes liées au traitement des déclarations des particuliers T1 en formats papier et électronique.

Nous avons aussi établi des objectifs de traitement internes et, à la mi-juin, nous avions traité 99,7 % des déclarations des particuliers qui avaient été produites à temps. Nous avons aussi déposé 99,5 % des paiements dans le délai de 24 heures comme le prévoit notre objectif.

Comme nous l'avions prévu, nous avons enregistré une diminution continue du nombre de déclarations papier que nous avons traitées. Cette transition vers la production électronique s'est concrétisée davantage au cours de la dernière année, puisque l'ARC a annoncé en janvier 2010 que la production par Internet serait obligatoire pour les sociétés dont les revenus annuels bruts dépassent un million de dollars.

Déclarations traitées	2008-2009	2009-2010	Variation
Particuliers – papier	12 068 728	11 205 066	-7,2 %
Particuliers – électronique	15 044 363	15 530 698	3,2 %
Sociétés – papier	1 453 422	1 377 083	-5,3 %
Sociétés – électronique	400 220	536 074	33,9 %
TPS/TVH – papier	5 710 852	5 444 578	-4,7 %
TPS/TVH – électronique	1 631 034	1 814 101	11,2 %

Notre outil principal servant à déterminer si nous avons établi des cotisations exactes pour les déclarations des particuliers est le Programme d'évaluation de la qualité des T1, qui examine les cotisations initiales des déclarations de revenus et de prestations des particuliers. Selon notre examen de 2009-2010, le pourcentage d'erreurs de traitement qui avaient une incidence sur le remboursement ou le solde à payer d'un contribuable étaient inférieur à 1 %. De 2000 à 2009, les montants moyens par erreur variaient entre 270 $ et 352 $.

Nous assurons aussi l'exactitude en utilisant la technologie de code à barres bidimensionnel (2D) pour les déclarations sur papier produites par ordinateur. Un code à barres 2D contient toutes les données personnelles et financières du déclarant qui sont nécessaires pour établir la cotisation de la déclaration, et il assure la saisie exacte des données du déclarant. À la fin de 2009-2010, 39 % de toutes les déclarations papier des particuliers avaient été traitées à l'aide de cette technologie, comme c'était le cas pour plus de 86 % des déclarations des sociétés. Grâce à la disponibilité d'options électroniques et au codage à barres 2D, le pourcentage de déclarations sur papier traditionnelles (sans code à barres) traitées a continué de diminuer.

Comme l'indiquent nos résultats, une partie importante de notre travail quotidien est notre contribution à l'amélioration de l'observation en matière de déclaration. Au cours de 2009-2010, nos activités d'examen précotisation et postcotisation ont réussi à repérer des secteurs précis dont les taux d'inobservation sont élevés et à prendre des mesures à leur égard. Notre programme de rapprochement T1 compare les renseignements inscrits dans la déclaration de revenus et de prestations d'un particulier aux renseignements fournis par des tiers, comme les employeurs ou les institutions financières. Nos résultats montrent le rôle essentiel que joue la déclaration de renseignements par des tiers dans la promotion de l'observation auprès des contribuables. Nous avons établi des cotisations pour plus de 986,2 millions de dollars en impôts supplémentaires à l'aide de nos trois programmes d'examen T1.

Notre initiative de redressements avantageux pour les contribuables fait partie intégrante de notre programme d'examen. En comparant la déclaration d'un particulier aux renseignements fournis par un tiers, nous déterminons les cas où le contribuable peut avoir demandé en partie seulement des crédits liés à l'impôt retenu à la source ou aux cotisations au Régime de pensions du Canada. Nous apportons les redressements nécessaires à ces déclarations afin d'accorder les montants auxquels le contribuable a droit et, s'il y a lieu, émettons un remboursement. En 2009-2010, nous avons repéré et corrigé 234 744 déclarations des particuliers, ce qui a entraîné un redressement avantageux moyen de 385 $ par déclaration.

En général, notre réussite dans l'atteinte des objectifs pour toutes nos charges de travail liées au traitement de haut volume démontre aux Canadiens notre engagement envers la rapidité de nos activités de traitement. De plus, nous croyons que la combinaison de notre programme d'évaluation de la qualité et de notre utilisation de la technologie des codes à barres 2D pour saisir des données souligne notre engagement à assurer l'exactitude. Pour ces raisons, nous sommes confiants en affirmant que nous avons atteint les résultats clés escomptés pour cette activité de programme.

Faits saillants

En 2009-2010,

- plus de 26,7 millions de déclarations de particuliers traitées
- près de 26,6 milliards de dollars remboursés à plus de 17 millions de contribuables particuliers
- plus de 1,9 million de déclarations de sociétés traitées
- 34,4 millions de paiements traités, totalisant plus de 357,9 milliards de dollars
- plus de 7 millions de déclarations de TPS/TVH traitées (à l'exception des déclarations des résidents du Québec).

Un aperçu de la Cotisation des déclarations et du traitement des paiements

Principales données :

Traitement des déclarations des particuliers – Nous avons traité plus de 26,7 millions de déclarations des particuliers, dont plus de 11 millions avaient été produites sur papier, remboursé près de 26,6 milliards de dollars à plus de 17 millions de contribuables particuliers et traité plus de 229 000 déclarations de fiducies. Il y a eu plus de 338 000 particuliers additionnels qui se sont inscrits et plus de 4,5 millions de visites à Mon dossier.

Traitement des déclarations des sociétés – Nous avons traité environ 1,6 million de déclarations de renseignements. Nous avons aussi traité plus de 1,9 million de déclarations des sociétés et plus de 7 millions de déclarations de TPS/TVH.

Nous avons traité plus de 34, 4 millions de paiements, totalisant un peu plus de 357,9 milliards de dollars.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
L'établissement des cotisations et le traitement des paiements sont rapides et exacts	**2009-2010**	**Atteint**	**Bonne**
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Normes de services externes[1]							
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier) dans un délai de quatre à six semaines[2]	100 %	3,6 semaines	3,9 semaines	4,1 semaines	4,0 semaines	4,3 semaines	✓
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (électronique) dans un délai de moyen de deux semaines[2]	100 %	1,9 semaine	1,6 semaine	1,7 semaine	1,6 semaine	1,6 semaine	✓
Pourcentage des déclarations de TPS/TVH traitées dans un délai de 30 jours	95 %	98,3 %	98,5 %	91,9 %	97,3 %	n.d.[3]	S.O.
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 60 jours	90 %	S.O.	S.O.	92,0 %	90,8 %	92,8 %	✓
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours	95 %	S.O.	98,1 %	98,2 %	99,0 %	97,0 %	✓
Normes de rendement internes							
Pourcentage des fonds de paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	96 %	99,4 %	95,9 %	93,9 %	95,2 %	96,6 %	✓
Déclarations T1 reçues à temps traitées avant la mi-juin	98 %	99,7 %	99,7 %	99,8 %	99,9 %	99,7 %	✓
Participation au traitement électronique							
Pourcentage des particuliers qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	n.d.	50,6 %	53,5 %	55,8 %	57,9 %	✓
Pourcentage des sociétés qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	n.d.	14,0 %	18,0 %	21,5 %	28,5 %	✓
Pourcentage des cotisations exactes des déclarations T1	98 %	99,0 %	98,9 %	99,1 %	98,9 %	99,0 %	✓
Pourcentage des redressements demandés par les contribuables qui ont été établis avec exactitude	96 %	n.d.	97,4 %	96,6 %	97,0 %	96,1 %	✓

1 Voir à la page 141 pour obtenir la liste de tous les indicateurs, objectifs et résultats généraux par rapport aux normes de services externes.

2 Représente le nombre moyen de semaines.

3 Les résultats fondés ne sont pas disponibles pour 2009-2010. La méthode révisée de saisie des données a commencé en juin 2010.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✕ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

COMPTES DÉBITEURS ET OBSERVATION EN MATIÈRE DE PRODUCTION DES DÉCLARATIONS

Notre secteur des Comptes débiteurs et de l'observation en matière de production des déclarations gère le plus grand service de recouvrement des créances au Canada. Il recouvre les dettes qui proviennent des impôts sur le revenu et des taxes (TPS/TVH) et des programmes tels que le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi et les prêts d'études canadiens non remboursés. De plus, ce secteur fait la promotion de l'observation des lois fiscales du Canada qui visent les employeurs, les retenues sur la paie et la TPS/TVH.

Nos résultats escomptés	Notre évaluation
1. La dette fiscale et la dette des programmes gouvernementaux (non fiscale) sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues.	**En grande partie atteint**
2. Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.	**Atteint**

Notre objectif

En 2009-2010, notre objectif était de promouvoir et de renforcer l'observation des lois fiscales du Canada en matière de production des déclarations, de retenues sur la paie, d'inscription, de versement et de créances, y compris les montants recueillis ou retenus dans les comptes de fiducie pour le compte du gouvernement du Canada, les provinces, les territoires et certains gouvernements des Premières nations.

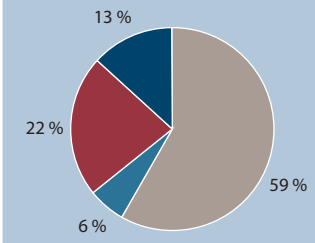
Nos résultats

En 2009-2010, nous avons atteint en grande partie le niveau ciblé pour la résolution de notre dette fiscale et de la dette des programmes gouvernementaux (non fiscale) de manière opportune. Notre dette fiscale et la dette non fiscale des programmes gouvernementaux se trouvaient dans les limites prévues. Les cas d'inobservation ont été repérés et des mesures ont été prises à leur égard selon les objectifs.

Notre défi

Notre défi est de repérer les cas d'inobservation, de prendre des mesures à leur égard, de prévenir l'inobservation et de nous assurer que nous continuons de recouvrer la dette fiscale de manière opportune et qu'elle demeure dans les limites prévues.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 530 millions $

- Comptes débiteurs – Recouvrements fiscaux 308 M$
- Comptes débiteurs – Programmes du gouvernement 33 M$
- Comptes de fiducie – Exécution 119 M$
- Non-déclarants/non-inscrits 70 M$

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

(en milliers de $)

Total des autorisations 2009-2010

533 979 $

Dépenses réelles 2009-2010

529 982 $

(12 % des dépenses de l'ARC)

Écart

3 997 $

Équivalents temps plein 2009-2010

7 562

Nos priorités de 2009-2010

Afin d'atteindre l'excellence dans la prestation des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives qui sont axées sur le renforcement de l'intégrité fiscale.

Intégrité fiscale

L'ARC s'est engagée à améliorer continuellement ses systèmes d'information de gestion afin de déterminer les résultats des efforts de recouvrement, puis d'utiliser ces renseignements pour guider la prise de décisions pour chaque mode et chaque mesure de recouvrement. Nous utilisons les indicateurs de mesure du rendement afin d'évaluer l'efficacité de nos efforts de recouvrement.

Au cours des dernières années, nous avons élaboré la plate-forme d'Intégration du recouvrement des recettes (IRR). La technologie IRR nous permet d'accéder à des quantités importantes de données des contribuables liées à l'observation en matière de production et aux comptes débiteurs. Ces données nous aident à relever les tendances et les relations pour que nous puissions élaborer des stratégies en vue d'accroître les niveaux d'observation et le recouvrement des recettes.

Priorité : Gérer le niveau de dettes fiscales

Réalisation : À partir de notre cadre de gestion du risque, nous avons élaboré un plan stratégique pour concentrer nos efforts sur les secteurs de l'inobservation à risque élevé.

Nous continuons d'élaborer, de mettre à l'essai et de mettre en place des modèles d'exploration de données afin de mieux comprendre et de prédire le comportement des contribuables ainsi que de mener des évaluations du risque de l'ensemble des contrevenants.

En 2009-2010, nous avons mis en place plus de bases de données de recherche pour la catégorie de recettes de l'impôt T1 (particuliers). Ces bases de données contiennent les renseignements nécessaires pour analyser et mener de la recherche afin de mieux comprendre les comportements des contribuables et appuyer les requêtes concernant la population des contrevenants. Nous planifions d'étendre ces bases de données aux autres catégories de recettes de l'impôt.

La vérification de 2006 des comptes débiteurs effectuée par la vérificatrice générale était l'un des multiples facteurs qui nous a poussé à élaborer notre cadre de gestion du risque. Il a été conçu pour gérer de manière efficace les charges de travail du recouvrement fiscal des bureaux locaux en incluant l'analyse, l'évaluation du risque et la planification des mesures en vue d'aborder les contraintes liées à l'inventaire. Le cadre est fondé sur un plan stratégique produit annuellement afin de réduire les risques et de tirer profit des possibilités qui ressortent de l'analyse et de la recherche. En 2009, comme première étape de cet exercice, nous avons examiné des segments précis d'industries canadiennes qui présentent un niveau de risque plus élevé de recouvrement. Nous avons analysé les données et planifié des solutions stratégiques qui seront mises en oeuvre à l'avenir pour réduire ces risques.

Les améliorations de notre compréhension de l'infrastructure fiscale et l'utilisation des indicateurs de rendement augmentent notre capacité à repérer les cas d'inobservation et à prendre des mesures à leur égard.

RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Nos résultats escomptés sont les critères que nous utilisons pour mesurer et présenter l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons nos activités liées aux Comptes débiteurs et à l'observation des déclarations afin d'atteindre deux résultats escomptés.

1.	La dette fiscale et la dette des programmes gouvernementaux (non fiscale) sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues.	**En grande partie atteint**

L'ARC perçoit les impôts et les taxes de même que les intérêts connexes et les pénalités dus au gouvernement du Canada. Une dette fiscale se produit lorsqu'une somme exigible n'est pas payée lorsqu'elle est due. Une détermination précoce des risques associés à la capacité de recouvrer les montants impayés facilite un recouvrement rapide et efficace de la dette, puisque plus la dette est ancienne, plus il sera difficile et dispendieux de la recouvrer.

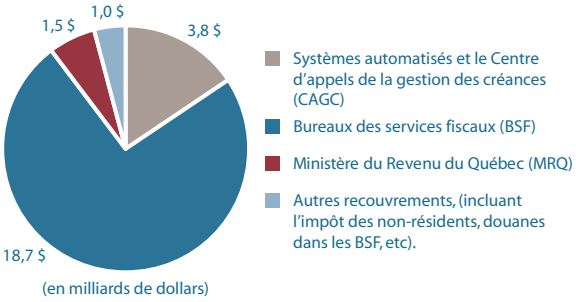
Nous utilisons davantage notre programme de recouvrement principal qui se concentre sur le règlement des dettes fiscales courantes et à faible risque à un coût minime dans un délai précis. Cela permet à nos agents des bureaux des services fiscaux (BSF) de se concentrer sur les comptes qui exigent plus d'analyse et d'enquête. Les activités principales se concentrent sur le règlement précoce des comptes, par l'entremise d'activités telles que la communication téléphonique et les lettres automatisées, avant que les comptes n'entrent dans les activités de gestion des dettes exigeantes en ressources. Les activités de nos BSF se concentrent sur les comptes plus complexes et à risque plus élevé qui nous obligent à utiliser des mesures de recouvrement progressives, y compris des mesures légales et d'exécution, afin de nous occuper des contribuables contrevenants.

À la fin de l'exercice de 2009-2010, en prévision d'une augmentation, le total de l'inventaire de dettes fiscales s'élevait à environ 25 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de 0,7 milliard de dollars, ou de 2,9 %, par rapport à 2008-2009[4].

Nous avons continué de cibler davantage nos efforts de recouvrement aux activités principales à faible coût. Cela nous a permis de concentrer les activités de nos BSF à coût plus élevé sur les comptes débiteurs à risque plus élevé.

4. Les valeurs sont approximatives en raison de redressements financiers continus et ont fait l'objet d'arrondissement.

Figure 11 Répartition de la dette fiscale de fin d'exercice entre les BSF, les systèmes automatisés et le CAGC, Revenu Québec et d'autres stratégies liées aux comptes débiteurs.



Qualité des données : Bonne

Comme l'indique la Figure 11, les 3,8 milliards de dollars en dette représentent la partie de notre inventaire de fin d'exercice qui était assujettie à des stratégies de gestion des créances fondées sur le risque et à faible coût de nos systèmes automatisés et notre Centre d'appels de la gestion des créances (CAGC). La dette fiscale qui exigeait une analyse et une enquête approfondies par les agents du BSF était de 18,7 milliards de dollars.

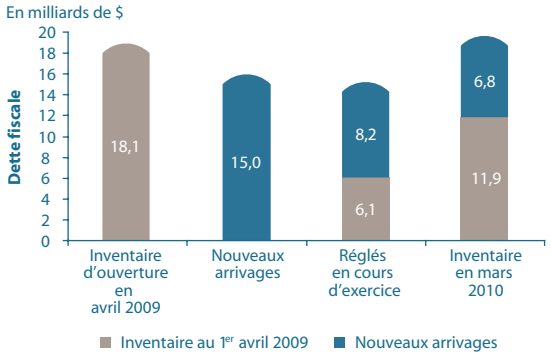
Cette dette comprend les comptes traités où un règlement en suspens a été conclu (par exemple, le contribuable a accepté de payer la dette pendant une période spécifiée), mais où la dette n'a toujours pas été payée en entier. De plus, un montant de 1,5 milliard de dollars relevant de Revenu Québec, et le 1,0 milliard de dollars restant était attribuable aux créances diverses (y compris l'impôt des non-résidents et les douanes dans les BSF, etc).

Comme l'indique le tableau ci-contre, nos activités principales et nos BSF nous ont permis de régler approximativement 29,6 milliards de dollars[5] en impôts impayés au moment de la cotisation pendant l'exercice 2009-2010. Par rapport aux résultats de 2008-2009, il s'agit d'une différence de 5,6 milliards de dollars, ou de 15,9%. Cette baisse est principalement attribuable à la résolution de plusieurs comptes commerciaux importants au cours de la période visée, ce qui a eu pour effet de fausser les résultats obtenus en 2008-2009 à la hausse.

Règlement de dettes fiscales par stratégie (milliards de dollars)	2008-2009	2009-2010	Variation en $	Variation en %
Stratégie automatisée et CAGC	17,6 $	15,3 $	-2,3 $	-13,1 %
BSF	17,6 $	14,3 $	-3,3 $	-18,8 %
Total de la dette fiscale réglée	35,2 $	29,6 $	-5,6 $	-15,9 %

5. Les valeurs sont approximatives en raison de redressements financiers continus et ont fait l'objet d'arrondissement.

Figure 12 Arrivage, règlement et inventaire des BSF en 2009-2010

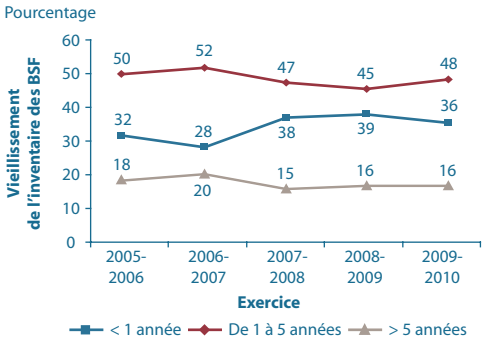


Qualité des données : Bonne

Notre activité dans les BSF est d'un intérêt particulier, puisque c'est là que nous réglons les comptes qui présentent un risque plus élevé. En 2009-2010, les dettes fiscales de 14,3 milliards de dollars que nous avons réglées dans nos BSF représentent 95,3 % de la valeur de l'arrivage de nouvelles dettes dans les BSF, ce qui est supérieur à notre objectif de 90 %. Cela indique que nous avons réussi à gérer notre inventaire à risque plus élevé des BSF.

En vue d'évaluer notre rendement relativement au règlement des dettes fiscales en temps opportun[6], nous nous attendons à ce que les agents de nos BSF règlent au moins 60 % de l'arrivage de nouvelles dettes dans les BSF au cours de l'année d'arrivage. Comme l'indique notre fiche de rendement à la page 78, en 2009-2010, nous avons atteint un taux de 54,6 %, manquant de peu notre objectif de rapidité d'exécution générale de 60 %. En raison du ralentissement économique récent, nous avons appuyé les contribuables en prolongeant les ententes de paiement sur les nouveaux comptes et avons porté une plus grande attention au règlement de dettes plus anciennes. Nous croyons que ces deux facteurs ont contribué à la diminution du rendement de notre objectif lié à la rapidité d'exécution.

Figure 13 Âge des dettes fiscales



Qualité des données : Bonne

Comme l'indique la Figure 13, la proportion des segments d'âge de notre inventaire de dettes est demeurée relativement stable au cours des cinq dernières années. Nous croyons que cette tendance confirme que nous gérons tous les segments du portefeuille de dettes fiscales d'une manière uniforme. À la fin de 2009-2010, les dettes de plus de cinq ans représentaient environ 16 % de l'inventaire. En termes absolus, la valeur en dollars de l'inventaire de plus de cinq ans à la fin de 2009-2010 était de 2,9 milliards de dollars, ce qui est légèrement au-dessus de notre objectif de 2,7 milliards de dollars. Les dettes de l'inventaire ancien peuvent être particulièrement difficiles à régler puisque plus un compte devient ancien, plus il devient difficile à recouvrer. Pour cette raison, nous continuerons de déployer un effort soutenu sur le recouvrement de l'inventaire plus âgé.

Priorité : Mettre en oeuvre l'initiative d'examen stratégique pour le recouvrement des prêts d'études canadiens non remboursés.

Réalisation : L'ARC a mis en oeuvre la transition des activités de recouvrement pour les prêts d'études canadiens non remboursés des agences de recouvrement privées.

6. Nous élaborons actuellement un indicateur de règlement de l'arrivage approprié pour les sources de recouvrement pré- BSF.

Nos programmes gouvernementaux de recouvrement des dettes non fiscales comprenaient le recouvrement des prêts d'études canadiens non remboursés, des paiements en trop de l'assurance-emploi et d'autres dettes pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Notre modèle de recouvrement pour les dettes non fiscales des programmes gouvernementaux est fondé sur la stratégie selon laquelle toutes les nouvelles dettes sont traitées par notre Centre d'appels de la gestion des créances avant d'être transférées à un agent des BSF. En 2009-2010, nous avons dépassé nos objectifs liés à la production, recouvrant plus de 615,3 millions de dollars, ou 24,8 millions de dollars de plus que notre objectif.

Dans l'ensemble, nos résultats sur le rendement démontrent que les dettes fiscales et les dettes non fiscales des programmes gouvernementaux sont en grande partie réglées de manière opportune.

2. Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard. **Atteint**

Priorité : Mettre en oeuvre les Inventaires nationaux d'observation des comptes de fiducie

Réalisation : Cette initiative a fourni un environnement opérationnel qui attribue les cas selon un modèle national d'évaluation des risques et distribue électroniquement les comptes des contrevenants au premier agent disponible, peu importe son emplacement, faisant une meilleure utilisation de nos ressources à l'échelle nationale.

La mise en oeuvre de l'initiative d'Inventaires nationaux d'observation des comptes de fiducie nous a permis de réaliser certains gains importants. Elle a créé un inventaire national pour tout le travail lié à l'observation des comptes de fiducie, qui nous permet de distribuer équitablement divers types de tâches liées à l'observation aux agents de l'observation. Elle a aussi éliminé les frontières géographiques et permis la mise en oeuvre de processus plus efficaces, l'établissement de rapports plus détaillés et la clarification des responsabilisations. Elle a eu des incidences positives sur le Programme d'observation des comptes de fiducie pour les employeurs et sur le Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH.

Pour faire face au problème des particuliers et des organisations qui omettent de se conformer aux lois fiscales du Canada, nous facilitons et renforçons l'observation des obligations en vertu des diverses lois que nous appliquons. Deux principaux groupes, les non-déclarants/non-inscrits (ND/NI) et les employeurs qui effectuent des retenues à la source, représentent un grand intérêt.

Nous veillons à ce que les contribuables s'acquittent de leurs obligations de produire des déclarations de revenus des particuliers, des fiducies, de la TPS/TVH et des sociétés.

Activités liées aux non-déclarants et aux non-inscrits	2008-2009	2009-2010	Variation
Nombre de déclarations T1/ T2 obtenues *(en milliers)*	787,5	728	-7,6 %
Inscriptions de la TPS/ TVH déterminées	7 039	7 666	8,9 %
Valeur des cas d'inobservation repérés	2,4 G$	2,9 G$	20,8 %

En ce qui a trait aux non-déclarants, l'une de nos approches clés est d'obtenir les déclarations à un coût minimal dans un délai précis à l'aide de nos activités principales. Les activités principales visent à intervenir de façon précoce pour obtenir les déclarations en émettant une demande et/ou une demande formelle de produire une déclaration avant que les comptes n'entrent dans les activités de gestion des créances qui exigent plus de ressources.

Dans la deuxième partie de l'exercice, nous avons lancé un projet pilote pour améliorer la façon dont nous ciblons les comptes de non-déclarants potentiels. Ce projet pilote utilise l'analyse prévisionnelle et l'évaluation du risque pour améliorer la détermination du potentiel fiscal pour les cas de non-déclarants connus. Les résultats du projet pilote seront diffusés en 2010-2011. Ils seront utilisés pour améliorer davantage les stratégies et les outils visant à repérer les cas d'inobservation en matière de production.

La prévalence des activités de l'économie clandestine et sa menace permanente contre l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada continuent de motiver le besoin de l'ARC de modifier le comportement des contribuables qui ne respectent pas leurs obligations à l'aide d'activités de sensibilisation, de l'éducation et de mesures d'exécution responsables. Les projets d'identification des non-déclarants/non-inscrits visant l'économie clandestine sont représentés dans les données du tableau ci-dessus et ont rendu possible la production de 26 907 déclarations de revenus par des déclarants auparavant inconnus à l'ARC. Les incidences fiscales connexes s'élèvent à 274,8 millions de dollars.

Dans le cadre de nos activités d'examen des retenues à la source et de la TPS/TVH des employeurs, nous veillons à ce que les employeurs et les contribuables respectent leurs obligations de retenir, de déclarer et de verser les retenues à la source, les avantages imposables et la TPS/TVH. Ces activités visent à favoriser la sensibilisation et la compréhension des employeurs des lois et obligations fiscales en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise,* de la *Loi sur le Régime de pensions du Canada*, de la *Loi sur l'assurance-emploi* et de leurs réglementations respectives afin d'accroître et d'encourager l'observation. En 2009-2010, nous avons effectué 552 290 examens des feuilles de paie et 13 979 examens de la TPS/TVH dont les incidences fiscales sont de 1,6 milliard de dollars.

Un aperçu des Comptes débiteurs et de l'observation en matière de production des déclarations

Principales données :

Comptes débiteurs – Le recouvrement monétaire des BSF a atteint un total de 12,4 milliards de dollars, dont 1,1 milliard de dollars proviennent des mesures des bassins nationaux. Nous avons réglé plus de 95 % de la valeur en dollars de l'arrivage de nouvelles dettes.

Observation des déclarations – Plus de 728 000 déclarations ont été obtenues de particuliers et de sociétés contribuables qui n'avaient pas produit leur déclarations, plus de 7 600 non-inscrits de la TPS/TVH ont été identifiés et plus de 552 000 cas d'inobservation en matière de retenues sur la paie ont été traités. Notre Initiative de déclaration des paiements contractuels a obtenu un total de 43 425 déclarations de revenus des particuliers et des sociétés supplémentaires.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les dettes fiscales et non fiscales sont réglées en temps opportun et demeurent dans les limites prévues	**2009-2010**	**En grande partie atteint**	**Bonne**
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Pourcentage des arrivages réglés dans l'année de leur réception	60 %	62,4 %	66,7 %	60,4 %	62,7 %	54,6 %	✗
Valeur monétaire de la production des BSF par rapport à la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes débiteurs aux BSF	90 %	99,8 %	90 %	83 %	93 %	95,5 %	✓
Valeur monétaire des comptes débiteurs fiscaux des BSF de plus de cinq ans (en milliards de dollars)[1]	2,7 $	2,5 $	3,0 $	2,6 $	2,8 $	2,9 $	✗
Recouvrements en espèces par les BSF (en milliards de dollars)	8,9 $	9,5 $	9,7 $	11,9 $	16,0 $	12,4 $	✓
Dettes non fiscales – montant recouvré (en millions de dollars)	590,5 $	S.O.	592,0 $	614,7 $	622,7 $	615,3 $	✓

[1] Indicateur et cible révisés.

Résultat escomptés	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	**2009-2010**	**Atteint**	**Bonne**
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Inobservation des non-déclarants T1/ T2 et des non-inscrits à la TPS/TVH (en milliards de dollars)[1]	2,4 $	2,5 $	2,4 $	2,4 $	2,4 $	2,8 $	✓
Inobservation des employeurs, des retenues à la source, TPS/TVH et des comptes de fiducie (en milliards de dollars)	1,4 $[2]	2,3 $	2,4 $	n.d.	2,5 $	1,6 $	✓

[1] L'objectif de 2,4 milliards de dollars comprend les sources des non-déclarants T1/ T2, ainsi que celles de la TPS/TVH des non-inscrits. La valeur fiscale découlant de l'inobservation a été déterminée à 2,78 milliards de dollars à l'aide de la source des non-déclarants T1/ T2 et à 65 millions de dollars pour ce qui est de la source de la TPS/TVH des non-inscrits.

[2] L'objectif exclut le programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH. Les résultats des incidences fiscales et sur la production n'étaient pas disponibles en 2009-2010 en raison du projet de la restructuration de la TPS/TVH et de l'initiative d'Inventaires nationaux de l'observation des comptes de fiducie.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✗ Non atteint

n.d. Non disponible	S.O. Sans objet

NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

OBSERVATION EN MATIÈRE DE DÉCLARATION

Nous menons des examens, des vérifications et des enquêtes afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada. Cela comprend des activités de vérification et d'exécution au niveau national et international, ainsi que l'administration des conventions fiscales internationales. Nous fournissons aussi des renseignements aux contribuables afin de les aider à se conformer aux lois fiscales. Nous effectuons de la recherche pour mieux repérer les cas d'inobservation et élaborer des stratégies visant à les décourager.

Notre résultat escompté	Notre évaluation
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.	**Atteint**

Notre objectif

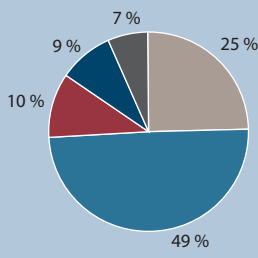
En 2009-2010, notre objectif consistait à aider à protéger l'assiette fiscale du Canada au moyen d'un éventail d'activités de validation, de vérification et d'exécution, ainsi qu'au moyen de l'éducation. Nos activités portent principalement sur l'exactitude et l'intégralité des renseignements à l'aide desquels les contribuables déterminent leurs responsabilités fiscales.

Nos résultats

En 2009-2010, nous avons maintenu un bilan solide d'exécution, encouragé la communication publique pour dissuader l'inobservation et amélioré l'administration du Programme des divulgations volontaires et du programme de la recherche scientifique et du développement expérimental. Nous avons effectué notre deuxième examen de l'observation, en déterminant cinq priorités majeures en matière d'observation, et nous avons cherché à améliorer notre compréhension des risques relatifs à l'observation, qui menacent le régime fiscal canadien.

Au cours des dernières années, notre évaluation servant à déterminer si nos activités d'observation en matière de déclaration atteignaient les résultats escomptés était fondée sur plusieurs indicateurs de rendement puisque nous cherchons à trouver ceux qui mesurent l'atteinte des résultats le plus efficacement possible. Cette année, nous avons introduit dans la fiche de rendement, à la page 88, plusieurs nouveaux indicateurs qui mettent l'accent sur la mesure dans laquelle nos activités d'observation ont entraîné une modification des montants de taxes et impôts impayés et des recettes recouvrées. Nous admettons que c'est un véritable défi de mesurer l'efficacité de nos activités de validation, de vérification et d'exécution pour repérer les cas d'inobservation en matière de déclaration et prendre des mesures à leur égard.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 1,1 milliard $

- Programmes de vérification – Secteur international et grandes entreprises 271 M$
- Programmes de vérification – Petites et moyennes entreprises 537 M$
- Exécution et divulgations 113 M$
- Services professionnels en vérification 98 M$
- Recherche scientifique et développement expérimental 73 M$

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

(en milliers de $)

Total des autorisations 2009-2010

1 129 081 $

Dépenses réelles 2009-2010

1 092 367 $

(24,8 % des dépenses de l'ARC)

Écart

36 714 $

Équivalents temps plein 2009-2010

10 147

Notre défi

En 2009-2010, comme dans les années précédentes, la complexité croissante des économies canadienne présentent des défis constants liés au repérage et à la dissuasion des activités d'inobservation. Même si notre cadre de gestion du rendement continue de recevoir des notes élevées dans son ensemble, nous reconnaissons qu'il est nécessaire de le renforcer davantage à cet égard. C'est un défi commun auquel sont confrontées les administrations fiscales partout dans le monde et sur lequel nous devrons continuer de travailler afin de cerner des mesures qui évalueront le plus efficacement possible l'atteinte des résultats d'observation escomptés en matière de déclaration.

Nos priorités de 2009-2010

Nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et de l'intégrité fiscale. Cette section décrit les travaux que nous effectuons pour améliorer le service des programmes d'observation et traite des priorités liées à l'observation en matière de déclaration. Dans la section suivante, nous présentons des renseignements sur nos programmes de vérification et d'exécution qui illustrent l'ampleur de ces activités.

Priorité : Améliorer le Programme des divulgations volontaires.

Réalisation : En 2009-2010, nous avons continué à observer une augmentation de l'arrivage de déclarations de renseignements dans le cadre du Programme des divulgations volontaires, telles quecelles requises aux fins de la déclaration à l'étranger. Nous utilisons les renseignements de ces déclarations pour améliorer nos processus d'évaluation du risque et repérer les activités d'inobservation.

Renforcement du service

En vue de renforcer la prestation de services, nous avons mis l'accent sur l'augmentation de l'accessibilité et de l'efficience de nos programmes et services. Par exemple, nous avons entamé le projet pilote du Transfert électronique d'information comptable. Cette initiative a été lancée en 2009-2010 sous forme de projet pilote dans cinq de nos bureaux des services fiscaux. Elle comporte un outil qui permet aux entreprises assujetties à une vérification d'envoyer leurs livres comptables par voie électronique directement au vérificateur en utilisant Mon dossier d'entreprise dans le site Web de l'ARC. En plus de protéger les renseignements confidentiels des contribuables, cette initiative vise à économiser le temps des contribuables et à accroître l'efficience de l'exécution des vérifications.

Nous avons aussi amélioré l'administration de notre Programme des divulgations volontaires (PDV) et de notre Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental.

Programme des divulgations volontaires

Nous avons amélioré l'administration du PDV en 2009-2010 par l'analyse des arrivages et de l'environnement. Nous avons mené notre examen annuel de la qualité du PDV dans certains bureaux choisis dans l'ensemble du Canada et avons observé que tous les bureaux examinés respectaient la norme de qualité interne de 90 %. De plus, nous avons fait la promotion du PDV dans des communiqués de presse et des alertes fiscales, et l'avons intégré aux initiatives en matière d'observation. Au cours de 2009-2010, nous avons remarqué une augmentation des cas du PDV qui ont été reçus et de revenus non déclarés qui ont été repérés.

Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental

Dans le budget fédéral de 2008, l'ARC s'est engagée à améliorer la méthodologie de l'assurance de la qualité du Programme de recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE). En 2008-2009, nous avons consulté les intervenants et, par la suite, nous avons élaboré un cadre national d'assurance de la qualité de la RS&DE. Ce cadre aidera à nous assurer que les demandes et les décisions en matière de RS&DE sont appropriées et conformes aux politiques de l'ARC et à la législation applicable dans l'ensemble du pays. À partir de ce cadre, le manuel des activités de l'assurance de la qualité de la RS&DE et les outils nécessaires ont été élaborés en 2009-2010.

Dans le budget fédéral de 2008, l'ARC s'est aussi engagée à examiner les politiques et les procédures de la RS&DE. En 2009-2010, nous avons analysé, organisé et clarifié tous les renseignements concernant les politiques de la RS&DE. Au cours des deux prochaines années, dans le cadre du programme de RS&DE, nous mènerons des séances de discussion en ligne afin d'obtenir les commentaires du public sur les nouveaux documents relatifs aux politiques.

En 2009-2010, nous avons accru les capacités de production du service de transmission par Internet des déclarations des sociétés de l'ARC afin de permettre aux sociétés admissibles de produire leurs demandes au titre de la RS&DE avec leur déclaration de revenus.

En 2009, le Programme de la RS&DE du Canada a offert près de 3,3 milliards de dollars en aide fiscale à plus de 21 000 demandeurs.

Intégrité fiscale

Nous continuons d'améliorer notre compréhension des risques en matière d'observation qui menacent le régime fiscal canadien. Les priorités présentées ci-dessous ont été déterminées dans le cadre de l'Observation en matière de déclaration dans le *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012*.

Planification fiscale abusive

Certains intermédiaires fiscaux font la promotion de plans et de stratagèmes fiscaux abusifs qui vont au-delà de l'esprit de la loi et qui sont conçus de façon à obtenir des avantages fiscaux non prévus par les gouvernements. Ces opérations et stratagèmes abusifs sont utilisés pour réduire, éviter ou éluder l'impôt canadien, parfois à l'aide d'opérations internationales et, particulièrement, de paradis fiscaux. Si nous n'exerçons aucun contrôle, la planification fiscale abusive présente un risque à l'intégrité et à l'équité du régime fiscal du Canada.

En 2009-2010, l'ARC s'est davantage attaquée à la planification fiscale abusive en mettant en oeuvre le Plan d'action en matière d'observation fiscale internationale. Nous avons aussi entrepris des discussions avec d'autres administrations fiscales sur les ententes sur l'échange de renseignements fiscaux dans le cadre de notre initiative d'Échange de renseignements. Le 29 août 2009, le Canada a signé sa première entente sur l'échange de renseignements fiscaux avec les Antilles néerlandaises.

L'ARC a travaillé avec des groupes internationaux afin de déterminer les menaces contre l'observation internationale et de prendre des mesures à leur égard, ainsi que d'établir des pratiques et des protocoles d'administration fiscale dans le monde entier. L'ARC a continué à participer à l'analyse coopérative des enjeux relatifs

à l'observation fiscale internationale par l'entremise de groupes multilatéraux tels que le Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux (CICAFI). Les pays membres du CICAFI échangent des renseignements sur des opérations abusives particulières et leurs promoteurs et investisseurs à l'intérieur du cadre des traités fiscaux bilatéraux de chaque pays. Certains de ces échanges ont mené à des vérifications de comptes de carte de débit à l'étranger, à des vérifications de promoteurs de stratagèmes de planification fiscale abusive et à l'identification d'abuseurs potentiels de paradis fiscaux.

Nos activités en matière d'observation ont ciblé l'évitement fiscal interprovincial. L'ARC a continué de mettre en oeuvre son plan d'action en invitant les provinces à repérer les stratagèmes d'évitement fiscal interprovincial et à prendre des mesures à leur égard. En 2009-2010, l'ARC a traité 107 cas d'évitement fiscal interprovincial dont les incidences fiscales sur les recouvrements provinciaux ont atteint plus de 190 millions de dollars.

Économie clandestine

Pour combattre l'économie clandestine (EC), nos objectifs en 2009-2010 étaient d'accroître la sensibilisation au sujet de ce problème auprès des Canadiens et de prendre des mesures efficaces afin de réduire son occurrence. Nous avons utilisé une combinaison d'activités d'éducation, de sensibilisation, de communication et d'observation pour atteindre nos objectifs. Nous avons aussi travaillé avec d'autres organismes et ministères fédéraux, les gouvernements provinciaux, les administrations fiscales d'autres pays, les organismes internationaux, les organisations professionnelles et les groupes d'industries clés pour échanger des pratiques exemplaires et élaborer des stratégies innovatrices visant à lutter contre l'EC.

L'économie clandestine mine la compétitivité des entreprises canadiennes puisqu'elle offre un avantage injuste à celles qui n'observent pas les lois fiscales du Canada.

L'ARC a continué à mettre en oeuvre son plan d'action de la Stratégie d'observation en matière d'économie clandestine. Un certain nombre de projets pilotes ont mis à l'essai des approches innovatrices visant l'observation afin de repérer les activités de l'EC et de lutter contre celles-ci. En 2009-2010, neuf projets relatifs à l'économie clandestine ont été menés à terme. Leurs résultats seront analysés afin de déterminer si nous pouvons intégrer de nouveaux processus ou de nouvelles techniques afin d'améliorer nos activités de programme, nos systèmes d'évaluation du risque et nos stratégies.

Nous examinerons également les rapports finaux des anciens projets pilotes relatifs à l'EC afin de déterminer les pratiques exemplaires que nous pourront ajouter à nos activités régulières d'observation.

Observation de la TPS/TVH à risque élevé

En 2009-2010, l'ARC a continué de mettre en oeuvre son plan d'action de la Stratégie d'observation en matière de TPS/TVH à risque élevé. Notre approche à l'observation en matière de TPS/TVH comprend ce qui suit :

- l'amélioration de nos activités d'exécution;
- l'amélioration de notre capacité d'identifier les inscrits à risque élevé et de traiter les demandes de remboursement avant que les remboursements soient émis; et
- l'élargissement de notre engagement auprès des intervenants.

En 2009-2010, afin de renforcer notre capacité à lutter contre l'inobservation volontaire, nous avons mené trois projets pilotes sur l'observation de la TPS/TVH à risque élevé. Nous analyserons les résultats de ces trois projets afin de déterminer si nous pourrons intégrer de nouveaux processus ou de nouvelles techniques dans nos activités et stratégies d'observation de la TPS/TVH.

RÉSULTAT ESCOMPTÉ

Nos résultats escomptés sont les critères que nous utilisons pour mesurer et présenter l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons notre activité d'Observation en matière de déclaration afin d'atteindre le résultat escompté suivant.

Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard.	**Atteint**

Programme des divulgations volontaires

Le PDV a pour but de promouvoir l'observation volontaire en offrant aux contribuables la possibilité de corriger les omissions du passé et ainsi leur permettre de se conformer à leurs obligations. Un contribuable ne peut pas se prévaloir du PDV pour divulguer seulement la déclaration de revenus d'une année en cours dans le simple but d'éviter de payer la pénalité pour production tardive. Dans certains cas, le PDV amène de nouveaux contribuables à l'ARC. Comme l'indique le tableau ci-dessus, en 2009-2010, nous avons reçu et traité plus de divulgations et découvert plus de revenus non déclarés que dans l'exercice précédent.

Programme des divulgations volontaires	2008-2009	2009-2010	Variation
Cas reçus	10 634	12 128	14 %
Cas traités	11 393	12 506	9,8 %
Revenus non déclarés découverts	766 M$	1,8 G$	135 %

Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental

Le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) est la plus grande source unique d'aide financière du gouvernement fédéral pour la recherche et le développement industriels. Nos normes de service sont liées à la rapidité avec laquelle nous traitons les demandes au titre de la RS&DE. En 2009-2010, le Programme de la RS&DE a maintenu son solide bilan en matière de rendement et a dépassé les objectifs fixés pour ses quatre normes de service. Pour en savoir plus sur le rendement par rapport aux normes de service, veuillez consulter la fiche de rendement à la page 141.

Planification fiscale abusive

Notre stratégie visant à orienter une plus grande partie de nos ressources de vérification dans ce secteur a entraîné à la hausse le nombre de cas achevés de vérification liée à la planification fiscale abusive. Le tableau de droite présente des renseignements additionnels sur le volume des activités de planification fiscale abusive achevées au cours du dernier exercice. Ces résultats sont inclus dans le tableau des résultats sur les cas du Secteur international et des grandes entreprises, à la page suivante. Il faut mentionner que les 12 vérifications entreprises en 2009-2010 auprès des responsables d'abris fiscaux, qui dépassent notre objectif établi à 10 vérifications, ont impliqué près de 46 000 participants.

Planification fiscale abusive (PFA)	2008-2009	2009-2010	Variation
Nombre de vérifications de PFA menées en pourcentage des estimations	133 %	176 %	32 %
Vérifications des responsables d'abris fiscaux	6	12	100 %
Participants aux abris fiscaux assujettis aux vérifications	34 105	45 890	34,6 %
Autres vérifications de PFA	1 007	1 425	41,5 %

Projet Trident : Ce projet cible trois types de fraude : les fraudes des spécialistes en déclarations, les fraudes liées aux organismes de bienfaisance et le vol d'identité. De février 2007 à mars 2010, l'ARC a porté devant les tribunaux 25 cas découlant du projet Trident, qui se sont soldés par des amendes totalisant 2,7 millions de dollars et 550 mois de peines d'emprisonnement pour les particuliers.

Économie clandestine

Nous avons fait progresser nos activités au cours de 2009-2010 visant à combattre l'économie clandestine (EC). Par exemple, ces activités touchent les secteurs de la construction, de la rénovation domiciliaire, de l'accueil, des taxis, de la réparation et de la vente d'automobiles et du tourisme. Dans le cadre du Système de déclaration des paiements contractuels (SDPC), les particuliers, les sociétés de personnes et les sociétés, dont l'activité principale est la construction, doivent déclarer annuellement à l'ARC les paiements qu'ils ont versés aux sous-traitants pour obtenir des services de construction. Les renseignements reçus sont comparés aux données conservées par l'ARC pour identifier ceux qui n'ont pas produit de déclarations de revenus ou qui ont sous-estimé leurs revenus.

Économie clandestine (EC)	2008-2009	2009-2010	Variation
Cas d'EC	10 975	11 319	3,1 %
Incidence fiscale découlant des vérifications de l'EC	265 M$	284 M$	7,2 %
Revenus non déclarés	562 M$	521 M$	-7,3 %
Incidence de la détection des revenus non déclarés)	48 %	42 %	-6 %
Vérifications du SDPC	1 438	2 129	48,1 %

Au cours de 2009-2010, les activités de vérification de l'EC des petites et moyennes entreprises ont permis de repérer des revenus bruts non déclarés de 521 millions de dollars. Le tableau qui précède présente des renseignements additionnels sur le volume des activités de l'EC achevées au cours du dernier exercice. Ces résultats représentent un sous-ensemble des résultats sur les vérifications des petites et moyennes entreprises présentés dans le tableau de la page suivante.

Des équipes de vérification des bureaux des services fiscaux ont effectué des activités de visibilité qui ont visé les secteurs des entreprises où les transactions au comptant sont courantes. Ces activités accroissent la visibilité et le profil de l'ARC, permettent aux contribuables de respecter leurs obligations au moyen de l'éducation et d'un soutien, et informent les entreprises de leurs responsabilités et obligations. Au cours de 2009-2010, ces activités ont inclus la participation à 42 foires commerciales et à 38 visites de communautés et de quais.

Nous avons également travaillé constamment avec les provinces, les territoires et d'autres ministères et organismes fédéraux du Canada afin de mieux identifier les participants à l'économie clandestine. Le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine continue d'étudier de nouvelles possibilités afin de lutter conjointement contre l'économie clandestine au moyen d'études de recherche, de l'échange de renseignements, d'activités de communication, de l'éducation et d'initiatives en matière d'observation.

Nos résultats de programme en 2009-2010

Secteur international et des grandes entreprises

Les vérifications internationales traitent des questions de prix de transfert et de statut de résidence, principalement en ce qui a trait aux sociétés multinationales. Nos activités de vérification des grandes entreprises mettent l'accent sur les sociétés ayant des recettes annuelles de plus de 50 millions de dollars. Le tableau de droite indique les volumes des cas achevés au cours du dernier exercice. Comme l'indique notre fiche de rendement à la page 88, en général, nous avons de loin dépassé nos estimations en 2009-2010 du nombre de dossiers du Secteur international et des grandes entreprises que nous voulions achever.

Cas achevés	2008-2009	2009-2010	Variation
Vérifications internationales	1 471	1 621	10,2 %
Dossiers importants et de base	2 359	2 652	12,4 %

Petites et moyennes entreprises

Les activités liées aux petites et moyennes entreprises (PME) visent divers segments de contribuables. La vérification au bureau examine un grand nombre de cas traités au téléphone, par correspondance ou par des entrevues en personne. Le secteur des petites entreprises vérifie les entreprises exploitées par leur propriétaire, les petites sociétés et les sociétés de personnes dont les revenus sont inférieurs à un million de dollars. Les vérifications des moyennes entreprises, qui englobent les particuliers ayant des revenus de

Cas achevés	2008-2009	2009-2010	Variation
Activités de vérification au bureau	264 292	219 446	-17,0 %
Activités de vérification des petites entreprises	37 430	30 857	-17,6 %
Activités de vérification des moyennes entreprises	8 460	7 450	-11,9 %
Autres vérifications, revues et examens (y compris le service et l'éducation)	133 367	122 621	-8,1 %

plus de un million de dollars et les sociétés ayant des revenus de 1 million à 50 millions de dollars, peuvent comprendre des fiducies, des non-résidents et des organismes de services publics. On compte parmi les autres activités liées aux PME des programmes comme le programme d'évaluation du risque lié aux paiements anticipés, le programme de vérifications spécialisées, Programme de services pour l'industrie cinématographique, les vérifications de la TPS/TVH des non-résidents et les dispenses et dispositions internationales. Le tableau à la page précédent montre le nombre de cas achevés au cours du dernier exercice. Comme l'indique notre fiche de rendement à la page 88, en général, nous avons dépassé nos estimations au cours de 2009-2010 du nombre de dossiers de PME que nous voulions achever.

Exécution

Enquêtes criminelles

En 2009-2010 :

- La valeur monétaire des amendes imposées par les tribunaux a atteint plus de 11,9 millions de dollars
- 216 particuliers et entreprises ont été condamnés
- 34 particuliers ont reçu une peine d'emprisonnement

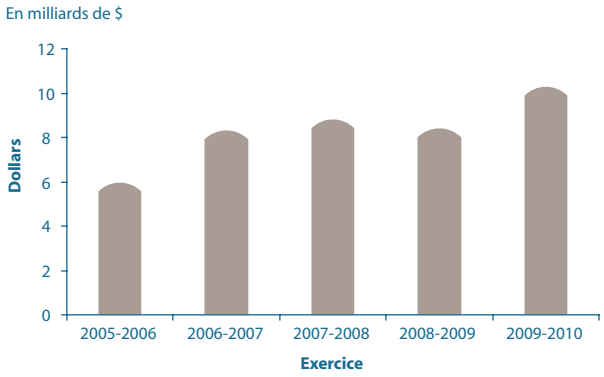
La fraude et l'évasion fiscale représentent les cas les plus flagrants d'inobservation des lois fiscales. Dans le cadre de notre Programme spécial d'exécution (PSE), nous effectuons des vérifications et entreprenons d'autres mesures d'exécution civiles contre des particuliers et des entreprises que nous savons ou soupçonnons qu'ils se livrent à des activités illégales. Les cas suspects importants d'inobservation frauduleuse des lois que nous appliquons sont traités par notre Programme des enquêtes criminelles, qui enquêtent et réfèrent les cas de poursuites au Service des poursuites pénales du Canada. Nous publions également chaque cas qui donnent lieu à une condamnation pour inobservation intentionnelle de ces lois. Les sentences légales sont publiées dans les médias locaux, régionaux et nationaux afin de communiquer les conséquences de la fraude commise contre la population canadienne et de maximiser l'effet dissuasif de ces condamnations. Le tableau ci-dessus résume les principales activités d'exécution menées en 2009-2010.

Activités d'exécution	2008-2009	2009-2010	Variation
Cas du PSE achevés	874	928	6,2 %
Mesures de contrainte du PSE achevées	2 014	1 999	-0,1 %
Mesures d'exécution (y compris les enquêtes)	3 603	3 374	-6,4 %
Condamnations	257	216	-16,0 %
Nombre total d'années d'emprisonnement	63,67	58,25	-8,5 %

Pour aider à protéger l'assiette fiscale du Canada, nous travaillons en vue de repérer les cas d'inobservation, de prendre les mesures qui s'imposent et de dissuader les cas futurs d'inobservation en matière de déclaration par l'intermédiaire de nos activités de vérification et d'exécution. Nous cherchons à établir une relation fondée sur la collaboration, l'ouverture et la transparence – facteurs clés d'une vérification efficace. La population canadienne et l'ARC ont un intérêt mutuel pour s'assurer que nos vérifications sont effectuées d'une manière efficiente et rapide.

Incidence fiscale

Figure 14 Incidence fiscale des activités d'observation en matière de déclaration



Qualité des données : Bonne

L'incidence fiscale renvoie aux montants additionnels d'impôt dû qui sont découverts par l'entremise de nos activités en matière d'observation. Elle comprend aussi la valeur actuelle des cotisations fiscales futures (y compris les intérêts et les pénalités). Nos programmes de vérification ont repéré un total de 9,9 milliards de dollars en incidences fiscales au cours de 2009-2010. Ce montant comprenait 7,2 milliards de dollars découverts au moyen des vérifications d'entreprises internationales et de grandes entreprises; 2,1 milliards de dollars provenant des vérifications et des examens de petites et moyennes entreprises; 448 millions de dollars provenant des vérifications à mesures incitatives spéciales et 150,5 millions de dollars provenant des vérifications relatives à notre Programme spécial d'exécution. De plus, 866,3 millions de dollars qui avaient été inclus dans nos résultats de programme des années précédentes ont été remboursés au cours de 2009-2010 aux contribuables canadiens en raison de problèmes de double imposition pour les contribuables à l'étranger.

Un aperçu de l'Observation en matière de déclaration

Principales données :

Secteur international et grandes entreprises – Nous avons mené 51 600 vérifications, ayant entraîné une incidence fiscale de 7,2 milliards de dollars.

Petites et moyennes entreprises – Nous avons mené 380 373 vérifications et examens, ayant entraîné une incidence fiscale de près de 2,1 milliards de dollars.

Exécution et divulgations – Nous avons mené 928 vérifications dans le cadre du Programme spécial d'exécution, pour découvrir 78 millions de dollars en impôt supplémentaire dû. Nous avons aussi renvoyé 149 cas liés à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH au Service des poursuites pénales du Canada.

Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental – Ce programme a fourni près de 3,3 milliards de dollars en crédits d'impôt à plus de 21 000 demandeurs.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les cas d'inobservation sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	**2009-2010**	**Atteint**	**Bonne**
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Nombre de dossiers vérifiés en fonction du pourcentage des estimations :							
Secteur international et grandes entreprises	100 %	n.d.	197 %	124,4 %	133,4 %	169 %	✓
Petites et moyennes entreprises	100 %	n.d.	153 %	126,9 %	136,1 %	115 %	✓
Recouvrements financiers[1] en fonction du pourcentage des estimations							
Secteur international et grandes entreprises	100 %	n.d.	169 %	167 %	116 %	133 %	✓
Petites et moyennes entreprises	100 %	n.d.	267,5 %	123,8 %	124,7 %	141,9 %	✓
Pourcentage des cas[2] entraînant un changement							
Secteur international et grandes entreprises	90 %	n.d.	92 %	94 %	95 %	96 %	✓
Petites et moyennes entreprises	75 %	n.d.	80,2 %	79,6 %	80,9 %	81,1 %	✓
Programme des divulgations volontaires (PDV)							
Temps de traitement des divulgations volontaires (en jours)	Tendance à la baisse	n.d.	225	227	253	196	✓
Pourcentage des divulgations volontaires qui sont complètement conformes aux politiques et aux procédures du PDV, telles qu'elles sont examinées dans le cadre de notre Programme d'assurance de la qualité	90 %	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	97 %	✓

1 Les recouvrements financiers correspondent aux montants supplémentaires de l'impôt dû qui sont découverts au moyen de nos activités en matière d'observation, y compris la valeur actuelle des cotisations d'impôt futures. L'incidence fiscale correspond aux montants inclus dans les recouvrements financiers et comprend également les intérêts, les pénalités ainsi que les impôts provinciaux tirés des cotisations.

2 À compter du présent exercice, nous avons changé la méthode d'établissement de rapports pour les PME et le secteur international et des grandes entreprises. Nous avons déclaré les « cas » achevés plutôt que les « dossiers » achevés comme nous l'avions fait dans les exercices précédents. Les cas représentent les principales vérifications axées sur le risque effectuées à l'égard d'un contribuable, alors que les dossiers comprennent tous les cas secondaires ou liés aux cas principaux. Un cas pourrait être associé à plus d'un dossier.

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✕ Non atteint

n.d. Non disponible	S.O. Sans objet

NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

APPELS

Les contribuables peuvent contester des cotisations et des déterminations concernant l'impôt sur le revenu et les taxes à la consommation, de même que des cotisations et décisions liées au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi (RPC/AE). Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats de notre processus d'examen, ils peuvent faire appel devant les tribunaux.

Notre programme Plaintes liées au service offre aux contribuables un processus de règlement officiel quant aux droits en matière de service contenus dans la Charte des droits du contribuable. Si les contribuables ne sont pas d'accord avec une décision qui provient de notre programme Plaintes liées au service, ils peuvent présenter une plainte à l'ombudsman des contribuables.

Nos résultats escomptés	Notre évaluation
1. Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.	**En grande partie atteint**
2. Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme.	**Atteint**

Notre objectif

En 2009-2010, notre objectif était de fournir un processus de règlement équitable et rapide, tant lorsque les contribuables contestent les décisions de l'ARC au sujet des questions liées à l'impôt sur le revenu, aux taxes à la consommation et au RPC/AE, que lorsqu'ils déposent leurs plaintes au sujet des services qu'ils ont reçus de l'ARC.

Nos résultats

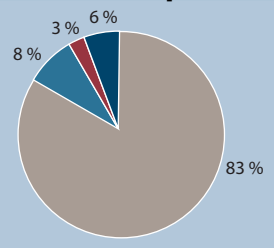
En 2009-2010, nous avons démontré l'impartialité dans notre examen des décisions contestées par les contribuables. Cependant, il nous a fallu plus de temps pour fournir des décisions en raison d'une croissance rapide du nombre de différends liés aux stratagèmes de planification fiscale abusive.

Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables ont été administrées de manière uniforme, à l'appui de notre engagement à l'égard de l'impartialité.

Notre défi

Notre défi est de gérer les processus opérationnels de l'ARC afin de répondre de manière efficace au volume accru des différends relatifs à l'impôt sur le revenu qui proviennent des activités d'observation ciblées qui visent la planification fiscale suspecte et autres stratagèmes.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 148 millions $

- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu 123 M$
- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation 12 M$
- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs au Régime de pensions du Canada/ assurance-emploi 4 M$
- Plaintes liées au service 9 M$

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

(en milliers de $)

Total des autorisations 2009-2010

149 799 $

Dépenses réelles 2009-2010

148 009 $

(3,3 % des dépenses de l'ARC)

Écart

1 790 $

Équivalents temps plein 2009-2010

1 286

Nos priorités de 2009-2010

Afin d'atteindre l'excellence dans l'exécution des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et de la confiance.

Renforcement du service

Priorité : Améliorer notre service au public en simplifiant la charge de travail et en trouvant des gains de rendement pour le programme Plaintes liées au service et le programme de Solution de problèmes

Réalisation : Notre capacité à améliorer le service au public s'est accrue grâce à notre intégration de ces deux programmes.

En 2009-2010, comme en 2008-2009, une augmentation importante du volume des différends liés à l'impôt sur le revenu présentés par les contribuables a continué à affecter notre capacité de traitement.

Tel qu'il est décrit dans la section de ce rapport intitulée « Atteindre notre résultat stratégique des services fiscaux », le fait que l'ARC s'est concentrée davantage sur les stratagèmes de planification fiscale abusive douteuse a entraîné une augmentation importante des différends de type « collectifs » liés à l'impôt sur le revenu de la part des contribuables. À ce jour, les contribuables qui participent à des stratagèmes de planification fiscale abusive douteuse ont aussi choisi de contester leurs cotisations.

À titre de réponse, l'ARC a mis en place un certain nombre de stratégies administratives afin de faire face au volume élevé de différends. Nous avons réaffecté des ressources existantes pour exécuter les activités principales de gestion de notre processus de résolution des différends. Aussi, nous avons renforcé le service en permettant aux différends moins complexes d'être distribués et attribués aux ressources disponibles dans l'ensemble du pays. Cela augmente la flexibilité de gestion, et nous prévoyons que cela améliorera le temps de traitement pour cette catégorie de travail. Environ 1,5 million de dollars ont été réaffectés au cours du quatrième trimestre de 2009-2010, notre période la plus occupée, pour engager et former plus de personnel.

Priorité : Aborder les défis associés à la gestion de la charge de travail accrue liée à des différends

Réalisation : On prévoit que la réaffectation des ressources et la coordination améliorée des efforts règlent le problème de la charge de travail accrue.

Nous avons aussi effectué un examen des motifs de la hausse du volume dans notre programme de règlement des différends en vue d'améliorer le rendement du traitement global et la rapidité des réponses de l'ARC. Ce volume élevé de différends provient principalement du fait que l'ARC s'est concentrée davantage sur certains stratagèmes de planification fiscale abusive. L'ARC cherchera à améliorer sa capacité de planification afin de traiter plus efficacement le volume élevé de différends.

Nous avons renouvelé notre protocole avec le ministère de la Justice Canada. Le protocole modifié améliore la souplesse de résolution de certaines oppositions en appel devant les tribunaux. Le Ministère est plus libre pour prendre des décisions sans avoir à nous consulter. Cette plus grande souplesse appuie notre objectif d'améliorer le service aux contribuables en fournissant des décisions plus rapidement.

En 2009-2010, nous avons poursuivi l'intégration de notre programme Plaintes liées au service à notre programme de Solution de problèmes afin de mieux répondre aux contribuables. L'intégration a pour but de permettre au personnel dans l'ensemble de l'ARC de tenir compte des préoccupations des contribuables et d'améliorer la manière avec laquelle nous déterminons et réglons les problèmes relatifs au service. L'intégration sera achevée au cours de 2010-2011.

L'ARC a réussi à intégrer le personnel et la charge de travail liés aux différends venant de l'initiative de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario. Maintenant, les sociétés de l'Ontario produisent une seule déclaration et, s'il y a lieu, produisent un seul avis de différend et n'ont qu'à communiquer avec un seul organisme gouvernemental.

Examen d'assurance de la qualité - À l'aide de méthodes d'échantillonnage, nous examinons nos activités de règlement des différends dans l'ensemble du Canada afin d'évaluer notre rendement par rapport aux objectifs d'uniformité et de transparence.

Renforcement de la confiance

Un facteur clé de notre engagement à l'égard de l'impartialité est notre mandat d'envisager un allègement des pénalités et de l'intérêt imposés à un contribuable en raison de circonstances indépendantes de sa volonté. Ces dispositions d'allègement sont contenues dans les diverses lois que nous appliquons. À l'appui de notre engagement, nous avons mis en oeuvre un nouveau système de Registre des allègements pour les contribuables qui vise à améliorer nos processus d'analyse et de prise de décisions.

Nous avons accru davantage notre présence en ligne pour améliorer l'accès des contribuables aux services d'appels. Au cours de 2009-2010, nous avons amélioré les services en ligne de présentation d'avis de différends officiels pour les entreprises afin que les utilisateurs puissent mieux comprendre les exigences de présentation pour les différends liés au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi. Nous prévoyons que notre personnel sera capable de répondre aux préoccupations des utilisateurs plus rapidement.

Nous croyons que ces initiatives prioritaires ont contribué à améliorer la productivité, l'uniformité et l'accessibilité. Nous continuerons à cerner les possibilités de répondre à un environnement en évolution de différends et de plaintes liées au service.

RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Nos résultats escomptés sont les critères que nous utilisons pour mesurer et présenter l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons nos activités liées aux Appels afin d'atteindre deux résultats escomptés.

1.	Les contribuables obtiennent un examen impartial et rapide des décisions contestées.	**En grande partie atteint**

Notre priorité principale est de nous assurer que tous les contribuables ont accès à un mécanisme de règlement des différends impartial. Un processus impartial et rapide encourage la confiance dans l'intégrité de notre régime fiscal d'autocotisation qui, à son tour, encourage l'observation volontaire des lois fiscales du Canada. Pour faire preuve d'impartialité, nous croyons que notre processus de règlement des différends doit démontrer des niveaux élevés de transparence, d'uniformité et de rapidité.

Notre mesure de la transparence évalue si nous avons offert au contribuable de lui fournir tous les renseignements pertinents à l'appui des questions faisant l'objet d'un différend, y compris les dossiers du vérificateur, à l'exception des renseignements tenus confidentiels en vertu des lois applicables. Comme l'indique notre fiche

de rendement, à la page 96, nous avons dépassé nos objectifs de transparence pour les cas liés à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation.

Notre mesure de l'uniformité évalue si nous avons fait ce qui suit : examiné et traité les questions faisant l'objet d'un différend et effectué une recherche à leur égard; appliqué correctement la loi; donné aux contribuables la possibilité de répondre à nos propositions; et en arrivé à un règlement acceptable. Au cours de 2009-2010, nous avons dépassé nos objectifs d'uniformité liés à l'impôt sur le revenu et au RPC/AE. Bien que nous ayons atteint un taux de 94,9 %, nous n'avons pas tout à fait atteint notre objectif d'uniformité de 97 % lié aux taxes à la consommation. Nous avons mis en place un plan d'action visant à régler ce minime écart et nous nous attendons à améliorer les résultats au cours des mois à venir.

Les **dossiers traitables** sont ceux qui sont en attente d'une mesure de notre part.

Les **dossiers non traitables** sont ceux qui sont en attente d'une décision de la cour ou d'une mesure d'un tiers.

Nous croyons que régler les différends rapidement importe dans l'évaluation de notre rendement du service. En même temps, nous reconnaissons qu'une décision de qualité est essentielle et ne doit pas être compromise pour des raisons de rapidité.

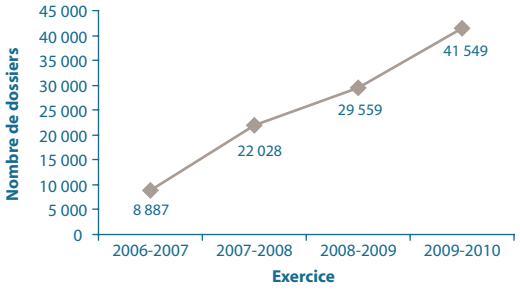
Total des différends	2008-2009	2009-2010	Variation
Règlements	66 637	67 441	1,2 %
Arrivages	95 347	117 742	23,5 %
Inventaire traitable	27 612	34 771	25,9 %
Inventaire non traitable	81 652	124 798	52,8 %

Lorsque les contribuables présentent un avis d'opposition, nous visons à les informer de la réception de leur différend dans un délai de 30 jours au moins 85 % du temps, comme cela est établi dans notre norme de service. En 2009-2010, nous avons atteint notre norme de service seulement 50 % du temps, ce qui représente une diminution par rapport à 2008-2009 en raison de l'augmentation rapide du volume d'arrivage des différends. Comme nous l'avons décrit précédemment, nous avons augmenté notre capacité opérationnelle, ce qui devrait améliorer le rendement quant à notre rapidité d'ici 2011-2012. Nous avons atteint notre norme de service 90 % du temps en ce qui a trait aux différends liés au RPC/AE.

Notre production totale liée aux Appels, telle qu'elle est mesurée par le total de différends réglés, a augmenté de 1,2 % par rapport à 2008-2009. Même si nous avons augmenté notre production, le nombre total de dossiers traitables en inventaire a augmenté de 25,9 % par rapport à l'année précédente, tandis que le nombre total de dossiers non traitables en inventaire a augmenté de 52,8 %.

Les différends liés aux taxes à la consommation comprennent principalement les questions liées à la TPS/TVH ainsi celles touchant les autres taxes d'accise, les prélèvements et les remboursements.

Figure 15 La charge de travail des Appels a augmenté rapidement au cours des dernières années (stratagèmes de planification fiscale)



Qualité des données : Bonne

Les différends liés à l'impôt sur le revenu représentent environ 90 % des dossiers que nous avons reçus. La plus grande partie du nouvel arrivage provient des nouvelles cotisations envoyées aux contribuables impliqués dans les stratagèmes de planification fiscale abusive ciblés par l'ARC. Comme le montre la figure 15, et dans la mesure où 2006-2007 représente une année type, l'inventaire de chaque année suivante a augmenté, principalement en raison des

différends liés aux stratagèmes de planification fiscale abusive. En 2009-2010, l'arrivage des dossiers de planification fiscale abusive a augmenté d'environ 40 % par rapport à 2008-2009 et, dans l'ensemble, il s'agit d'une augmentation de 467 % par rapport à 2006-2007. Les ressources supplémentaires requises pour gérer le volume élevé de ces différends dans les étapes principales du processus ont prolongé le temps qu'il nous faut pour régler les différends en général. Cela a eu des répercussions négatives sur la rapidité du processus de résolution.

Valeurs totales en dollars pour les:

- différends réglés en 2009-2010 : 5,3 milliards de dollars;
- différends non réglés dans notre inventaire traitable : 4,7 milliards de dollars;
- différends non réglés dans notre inventaire non traitable : 9,0 milliards de dollars.

Les différends liés à l'impôt sur le revenu forment, et de loin, la plus grande partie des activités de la Direction générale des appels. Malgré une hausse de 1,4 % des différends réglés liés à l'impôt sur le revenu en 2009-2010, notre inventaire de fermeture de dossiers traitables liés à l'impôt sur le revenu a augmenté de 23,6 % par rapport à 2008-2009. Cette augmentation comprenait le nouveau volume de travail relatif à l'initiative de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario. L'inventaire non traitable a augmenté de 54,2 %, ce qui illustre le grand nombre de dossiers de stratagèmes de planification fiscale abusive laissés en suspens jusqu'à ce que le système judiciaire rende sa décision.

Différends liés à l'impôt sur le revenu	2008-2009	2009-2010	Variation
Différends	56 974	57 791	1,4 %
Arrivage	85 436	106 548	24,7 %
Inventaire traitable	22 877	28 265	23,6 %
Inventaire non traitable	80 090	123 463	54,2 %

En 2009-2010, nous avons connu une diminution de 1,8 % des règlements de différends liés aux taxes à la consommation par rapport à l'année précédente. Cette légère diminution est attribuable en partie aux ressources que nous avons déplacées pour gérer la hausse de différends liés à l'impôt sur le revenu. De plus, le nombre de différends que nous avons reçus a augmenté de 18 %. Ces facteurs ont mené à une augmentation de l'inventaire de 40,7 % par rapport à 2008-2009. Bien que cette augmentation soit importante en pourcentage, elle est faible en chiffres absolus lorsque nous la comparons à l'augmentation de l'inventaire traitable des différends liés à l'impôt sur le revenu.

Différends liés aux taxes à la consommation	2008-2009	2009-2010	Variation
Règlements	6 903	6 778	-1,8 %
Arrivages	6 906	8 151	18 %
Inventaire traitable	3 883	5 464	40,7 %
Inventaire non traitable	1 469	1 261	-14,2 %

En 2009-2010, nous avons pris 250 jours ouvrables pour régler les différends liés aux taxes à la consommation, ce qui représente une baisse de rendement par rapport aux 214 jours enregistrés en 2008-2009.

Bien que la durée moyenne pour régler des dossiers liés au RPC/AE ait augmenté pour passer de 117 jours en 2008-2009 à 149 jours en 2009-2010, nous avons augmenté notre production de 4,1 %. Ces résultats ont profité de la stabilité du volume des arrivages, soit une augmentation de 1,3 % par rapport à 2008-2009, et d'une productivité accrue.

Différends liés au RPC/AE	2008-2009	2009-2010	Variation
Règlements	2 760	2 872	4,1 %
Arrivages	3 005	3 043	1,3 %
Inventaire traitable	852	1 042	22,3 %
Inventaire non traitable	93	74	-20,4 %

En fin de compte, nous croyons que nos efforts nous ont permis de commencer à relever les défis de notre programme, et nous continuerons à élaborer des stratégies afin de réduire les effets négatifs de la croissance rapide des nouveaux différends sur notre programme des Appels. Nous prévoyons une amélioration de nos résultats dans certains secteurs au cours des périodes à venir.

2. Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme. **Atteint**

Plaintes liées au service – Lorsque les contribuables ne sont pas satisfaits de nos services, ils ont le droit de déposer une plainte officielle.

Les plaintes liées au service nous aident à cerner les problèmes et à proposer des solutions et à faire respecter les huit droits en matière de service énoncés dans la Charte des droits du contribuable. Dans le cadre de notre programme Plaintes liées au service, nous avons établi deux normes de rendement internes qui renforcent notre engagement à l'égard du service. L'atteinte de ces normes de rendement, combinée aux engagements pris dans notre premier rapport annuel sur les plaintes liées au service, démontre notre engagement à offrir aux contribuables un processus de plaintes liées au service uniforme et efficace.

Notre but est d'envoyer au contribuable un accusé de réception d'une plainte dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte dans 90 % des cas et, en 2009-2010, nous avons atteint cet objectif 97,9 % du temps. Tous les 15 jours par la suite, nous nous sommes engagés à informer le contribuable sur l'état de sa plainte. En 2009-2010, nous avons réussi dans 94,5 % des cas par rapport à notre objectif de 90 %.

Nous visons aussi à résoudre les plaintes des contribuables dans les 30 jours. Nous l'avons fait dans 92,7 % des cas, en comparaison à notre objectif de 90 %. En général, nous croyons que nous avons fait des progrès considérables dans la gestion des plaintes liées au service et nous chercherons d'autres possibilités d'amélioration.

Nous utilisons un ensemble d'indicateurs d'assurance de la qualité dans le cadre du programme des Appels afin de mesurer notre administration des dispositions d'allègement pour les contribuables. Nos indicateurs de rendement comprennent : la qualité aux premier et deuxième examens, l'exhaustivité de la demande d'allègement du contribuable, la rapidité de l'examen, la qualité du rapport de décision sur l'allègement et la qualité des communications avec le contribuable. En tout, 29 points sont examinés dans le cadre du programme de l'assurance de la qualité associé aux dispositions d'allègement pour les contribuables, et nous avons atteint notre objectif de rendement de 95 % par rapport au cumul de ces mesures. Selon ces résultats, nous croyons que nous avons respecté les critères de rendement pour l'allègement accordé en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables.

Dispositions d'allègement pour les contribuables	2008-2009	2009-2010	Variation
Demandes traitées	63 483	82 911	30,6 %
Demandes acceptées en partie ou entièrement	38 964	51 218	31,4 %
Valeur des demandes acceptées en partie ou entièrement	646 M$	280 M$	-56,7 %
Renonciations automatisées acceptées[1]	280 619	280 923	0,1 %
Nombre total des demandes annulées ou abandonnées	319 583	332 141	3,9 %

[1] Les renonciations automatisées ont été ajoutées cette année afin d'améliorer l'établissement de rapport sur les résultats relatifs aux dispositions d'allègement pour les contribuables.

Dispositions d'allègement pour les contribuables – Les dispositions d'allègement pour les contribuables nous donnent une certaine souplesse et nous permettent de mieux répondre aux situations où il serait déraisonnable ou injuste de pénaliser le contribuable.

Un aperçu des Appels

Principales données :

Différends – Nous avons réglé plus de 67 000 différends. La valeur totale des différends liés à l'impôt s'élève à plus de 13,7 milliards de dollars (la valeur des dossiers traitables est de 4,7 milliards de dollars, et la valeur des dossiers non traitables est d'environ 9,0 milliards de dollars).

Dispositions d'allègement pour les contribuables – Un total de 82 911 demandes d'allègement de l'intérêt et des pénalités ont été traitées par l'ARC; 51 218 de ces demandes ont été acceptées en faveur du contribuable. La valeur totale de toutes les annulations et renonciations représentait plus de 478 millions de dollars pour plus de 332 141 contribuables.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les contribuables reçoivent un examen impartial et rapide des décisions contestées	**2009-2010**	**En grande partie atteint**	**Bonne**
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité							
Impôt sur le revenu	97 %	99,5 %	99,6 %	99,5 %	99,0 %	98,6 %	✓
Taxes à la consommation	97 %	98,0 %	97,0 %	95,4 %	96,2 %	94,9 %	☑
RPC/AE	95 %	99,6 %	99,6 %	99,4 %	99,3 %	99,4 %	✓
Activités des Appels qui ont satisfait aux normes de transparence							
Impôt sur le revenu	98 %	98,1 %	99,3 %	99,6 %	99,5 %	99,7 %	✓
Taxes à la consommation	98 %	99,4 %	98,8 %	99,2 %	99,5 %	99 %	✓
Rapidité							
Norme de service pour le premier contact	85 %	89 %	89 %	84 %	68 %	50 %	✗
Nombre de jours ouvrables pour régler un cas[1]							
Impôt sur le revenu	Divers	120	107	141	157	187	✗
Taxes à la consommation	Divers	170	171	169	214	250	✗
RPC/AE	Divers	183	203	123	117	149	✗
Âge moyen de l'inventaire traitable (en jours)							
Impôt sur le revenu	Tendance neutre ou à la baisse	159	175	177	205	215	✗
Taxes à la consommation	Tendance neutre ou à la baisse	175	181	204	243	276	✗
RPC/AE	Tendance neutre ou à la baisse	178	80	70	103	135	✗

[1] L'évaluation générale s'appuie sur le fait de savoir si les résultats ont été atteints par rapport aux objectifs établis pour les charges de travail combinées.

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les plaintes liées au service et les dispositions d'allègement pour les contribuables sont administrées de façon uniforme	**2009-2010**	**Atteint**	**Bonne**
	2008-2009	En grande partie atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Plaintes liées au service – accusés de réception émis dans les 48 heures	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	93,8 %	97,9 %	✓
Plaintes liées au service – contribuables contactés dans les 15 jours	90 %	S.O.	S.O.	S.O.	86,7 %	94,5 %	✓
Dispositions d'allègement pour les contribuables – application uniforme (selon les programmes d'assurance de la qualité)	95 %	S.O.	S.O.	S.O.	95 %	97 %	✓

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✕ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

NOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES

PROGRAMMES DE PRESTATIONS

Nous contribuons directement au bien-être économique et social des Canadiens en offrant des prestations, des crédits et des services aux bénéficiaires admissibles. Nous administrons la prestation canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée ainsi que les allocations spéciales pour enfants, qui constituent des programmes fédéraux de base assurant des paiements de prestations. Nous assurons aussi la mise en oeuvre de la prestation universelle pour la garde d'enfants au nom de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, du crédit d'impôt pour personnes handicapées, ainsi que d'autres services et programmes de prestations au nom de clients des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En 2009-2010, nos programmes de prestations ont eu une incidence sur la vie de plus de 20,7 millions de Canadiens.

Nos résultats escomptés	Nos évaluations
1. Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts.	**Atteint**
2. Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exact.	**Atteint**

Notre objectif

Notre objectif en 2009-2010 était de nous assurer que des paiements de prestations exacts sont versés en temps voulu aux familles et aux particuliers admissibles. De plus, nous cherchions à réduire les coûts administratifs globaux du gouvernement en réduisant le chevauchement dans les fonctions d'administration et d'exécution.

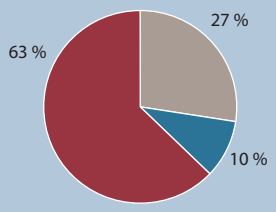
Notre résultat

En 2009-2010, nous avons relevé chacun des défis qui se sont présentés. Nous avons maintenu un rendement exceptionnel quant à la prestation des programmes, tout en intégrant des ajouts et des changements importants à nos programmes et à nos services. Nos résultats indiquent que nous avons administré de façon constante des programmes et des services fiables et de grande qualité pour les bénéficiaires de prestations et les gouvernement clients au cours de l'une des périodes économiques les plus difficiles que les Canadiens aient vécues dans les dernières années.

Notre défi

Nous comprenons l'importance que les Canadiens accordent à la prestation fiable et exacte des paiements et des crédits que nous effectuons au nom de nos clients gouvernementaux. Chaque année, nous devons relever le défi de veiller à ce que l'augmentation des besoins et les ressources limitées n'aient pas d'incidence sur notre capacité à offrir les prestations et les services essentiels.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 342 millions $

- Administration des programmes de prestations 94 M$
- Demandes de renseignements relatives aux prestations 33 M$
- Allocations spéciales pour enfants 215 M$

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

(en milliers de $)

Total des autorisations 2009-2010

342 634 $

Dépenses réelles 2009-2010

342 440 $

(7,8 % des dépenses de l'ARC)

Écart

194 $

Équivalents temps plein 2009-2010

1 511

Nos priorités de 2009-2010

À l'appui de notre objectif fondamental d'atteindre l'excellence dans l'exécution des programmes, nous nous sommes engagés à entreprendre un certain nombre d'initiatives axées sur le renforcement du service et le traitement de l'inobservation.

Renforcement du service

En 2009-2010, nous avons reçu 45 126 demandes de prestations électroniques par l'entremise des applications de demande de prestations en direct, par rapport à 29 502 en 2008-2009, ce qui représente un hausse de 52,9 %.

Le travail que nous accomplissons touche la sécurité financière des particuliers et des familles dans l'ensemble du pays. Nous avons renforcé le service en 2009-2010 en améliorant l'accessibilité et l'efficacité de nos programmes et services. Nous avons investi des ressources afin d'améliorer nos options de libre-service électroniques et de veiller à ce que les bénéficiaires de prestations aient accès en temps voulu aux renseignements et aux outils dont ils ont besoin. Par exemple, les particuliers peuvent maintenant verser les paiements de prestations en trop par voie électronique. Cela peut maintenant être fait par l'entremise de certaines institutions financières et aussi par l'entremise du service Web Mon paiement de l'ARC.

Afin de nous assurer que les Canadiens sont informés des programmes de prestations et de crédits et qu'ils peuvent y accéder, nous avons mené des activités de sensibilisation au cours de l'année 2009-2010. Dans le cadre de notre initiative sur les mesures fiscales pour les personnes handicapées, des représentants ont participé à plusieurs conférences liées au domaine de la santé. Au cours de certaines de ces conférences, nous avons distribué un nouveau CD sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées qui contenait des renseignements destinés aux praticiens qualifiés. Conscients que des messages ciblés devaient être formulés à l'intention des Premières nations et des habitants du territoire du Nunavut, nous avons produit et distribué des affiches présentant des renseignements sur les programmes de prestations et de crédits. L'affiche à l'intention du Nunavut est disponible en français, en anglais et en Inuktitut.

Nombre de visites	2008-2009	2009-2010	Variation
Mon dossier (prestations)	1 983 395	2 555 109	29 %

Au cours de la dernière année, le nombre de visites du site Web Mon dossier a augmenté de façon spectaculaire. Nous attribuons cette augmentation aux améliorations que nous y avons apportées, telles que l'ajout d'un indicateur de statut pour les utilisateurs de la Demande de prestations automatisée, l'ajout de renseignements sur les nouveaux programmes et la mise à jour du processus de confirmation de l'état civil pour les demandes de prestations en ligne. Les augmentations considérables, comme celle-ci, nous indiquent que nos options de libre-service dans nos pages Web deviennent de plus en plus populaires et elles peuvent aussi être liées à une tendance nationale envers l'utilisation accrue des services électroniques.

En communiquant directement avec les bénéficiaires de prestations, nous avons vérifié les états civils, les situations relatives à la garde des enfants, les adresses et les renseignements sur les revenus. Les renseignements que nous donnons aux bénéficiaires au cours des examens de validation sont conçus pour les informer et les sensibiliser sur les exigences relatives à leur admissibilité et les montants auquels

ils ont droit. Nous offrons ce service afin d'encourager les bénéficiaires à observer leurs obligations en matière de déclaration aux fins du programme pour que leurs paiements soient exacts.

Priorité : Améliorer les options de libre-service

Réalisation : En 2009-2010, nous avons fait ce qui suit :

- lancé le service Mon paiement;
- mis à jour le processus des changements de l'état civil aux fins des demandes de prestations en ligne.

RÉSULTATS ESCOMPTÉS

Nos résultats escomptés sont les critères que nous utilisons pour mesurer et présenter l'efficacité de nos activités aux Canadiens. Nous menons nos activités des Programmes de prestations afin d'atteindre les deux résultats escomptés suivants.

1. Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts. **Atteint**

Nous offrons aux bénéficiaires de prestations des renseignements, des outils et de l'aide conçus en fonction de leurs besoins. Nous communiquons avec les Canadiens par Internet et sur papier, mais le téléphone représente pour de nombreuses personnes le mode de communication principal. Comme l'indique notre fiche de rendement, à la page 105, nous avons atteint notre objectif quant au pourcentage de bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et du crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) qui ont joint notre service téléphonique pour obtenir des renseignements. Nous avons apporté continuellement des ajustements au cours de l'année pour équilibrer les attentes des contribuables avec les ressources disponibles afin de gérer les fluctuations de la demande et d'atteindre les niveaux de rendement des programmes.

Demandes de renseignements téléphoniques sur les prestations	2008-2009	2009-2010	Variation
Traitées par un agent	3 836 027	3 591 576	-6,4 %
Services automatisés	2 846 083	2 887 822	1,5 %
Total	**6 682 110**	**6 479 398**	**-3,0 %**

Nous avons aussi respecté notre norme de service exigeant que l'on réponde aux demandes de renseignements sur la PFCE dans les deux minutes suivant leur mise en attente. Notre service téléphonique relatif au crédit pour la TPS/TVH a aussi connu un succès semblable. Il est à noter que nous n'avons actuellement aucune norme de service liée aux demandes de renseignements sur le crédit de TPS/TVH.

Nous nous efforçons d'offrir un service téléphonique exact en utilisant divers outils et en mettant à jour les documents de référence dont nous avons besoin pour travailler efficacement. Cette année, afin d'améliorer les documents de formation de nos agents, nous avons entrepris une révision et une restructuration importantes de manière à les présenter dans des formats en ligne modernisés. Les améliorations apportées à notre site intranet et au moteur de recherche interne ont permis aux agents d'offrir un meilleur service.

Priorité : Assurer le paiement en temps voulu de prestations exactes à tous les particuliers admissibles

Réalisation : En 2009-2010, nous avons mis en ligne une nouvelle page Web à l'intention des praticiens qualifiés afin qu'ils disposent des renseignements dont ils ont besoin pour remplir le Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées au nom de leurs patients.

En tenant compte du nombre de particuliers qui ont été en mesure de communiquer avec nous par téléphone, du nombre de personnes qui ont accédé à nos pages Internet pour y trouver des renseignements et du travail que nous avons accompli afin d'améliorer nos produits de communication au cours de la dernière année, nous confirmons que nous avons atteint notre résultat escompté lié aux bénéficiaires de prestations qui ont accédé en temps opportun à des renseignements exacts.

2. Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts. **Atteint**

Priorité : Assurer le paiement en temps opportun de prestations exactes à tous les particuliers admissibles.

Réalisation : En 2009-2010, notre taux d'exactitude général a été de 97,4 % à l'égard du traitement des demandes de prestations et des formulaires de l'état civil et de 99,3 % pour le traitement des demandes de renseignements écrites et des renvois téléphoniques, ce qui nous a permis d'atteindre notre objectif de 98 %. L'exactitude des paiements pour ces activités était de 99,4 % pour le traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil et de 100 % pour le traitement des demandes de renseignements écrites et des renvois téléphoniques.

Afin que les bons particuliers reçoivent des paiements exacts à temps, les bénéficiaires doivent nous fournir à temps des renseignements valides, que nous devons traiter correctement et avec exactitude. Nous devons aussi communiquer avec les bénéficiaires de façon claire et directe de manière à ce qu'ils comprennent le statut de leurs comptes ainsi que les renseignements que nous avons utilisés pour calculer leurs prestations et leurs crédits.

Nous devons traiter les demandes, les formulaires de changement de l'état civil, les demandes de renseignements écrites et les renvois téléphoniques rapidement de façon à ce que nous ayons les renseignements les plus récents et les plus exactes lorsque nous calculons les prestations. En 2009-2010, nous avons atteint notre norme de service liée à la rapidité du traitement des demandes d'enregistrement et des formulaires de changements d'état civil.

Traitement en temps opportun	2008-2009	2009-2010	Variation
Nombre de demandes et de formulaires de changement d'état civil traités	735 239	729 002	-0,8 %

Les renseignements des bénéficiaires de prestations doivent aussi être traités avec exactitude. Nous examinons les résultats de nos activités de traitement afin de nous assurer que nous respectons des normes élevées liées à la rapidité et à l'exactitude du traitement. Nous confirmons les redressements aux comptes et expliquons les renseignements dont nous nous servons pour calculer les prestations, à l'aide des avis de prestations que nous faisons parvenir aux bénéficiaires. Afin que nos avis soient clairs et que nos messages soient compréhensibles, nous les avons révisés au cours de 2009-2010. Nous avons aussi révisé la qualité de la correspondance que nous envoyons aux contribuables.

Validation des prestations

Nous nous assurons de donner les montants exacts de prestations et de crédits aux familles et aux particuliers admissibles dans tout le Canada. Nous maintenons ainsi l'intégrité de nos programmes, tout en assurant les particuliers et les gouvernements clients qu'ils peuvent compter sur l'efficacité de notre administration. Pendant l'exercice 2009-2010, nous avons mis en application des éléments de notre stratégie en matière d'observation afin d'améliorer l'exactitude des prestations et des crédits que nous émettons.

Afin de mesurer les niveaux d'observation, nous examinons et vérifions les renseignements des bénéficiaires chaque année; nous communiquons avec les particuliers afin de confirmer les détails de leurs comptes. Si les renseignements du compte sont inexacts, nous les corrigeons. Nous utilisons l'échantillonnage aléatoire ainsi que des critères particuliers afin de sélectionner les comptes. L'utilisation de ces deux méthodes nous permet de mesurer notre efficacité quant à nos activités visant à déterminer les groupes qui posent un risque élevé de paiement en trop ou de paiement insuffisant. En 2009-2010, 94,4 % des comptes que nous avons vérifiés aléatoirement présentaient des renseignements exacts, tandis que 53,5 % des comptes des particuliers avec lesquels nous avons communiqué à la suite d'examens ciblés ont subi des redressements. La comparaison de ces résultats nous a indiqué que nous avons utilisé des critères efficaces pour sélectionner les comptes aux fins des examens, que nous nous sommes assurés que les prestations ont été payées seulement à ceux qui y étaient admissibles et que nous avons versé les montants exacts.

Nous avons examiné 212 017 comptes en 2009-2010. Nos redressements ont permis de découvrir 82 millions de dollars de paiements de prestations et de crédits insuffisants et plus de 156 millions de dollars en paiements en trop. Lorsque des bénéficiaires avaient reçu des paiements en trop, nous avons compensé les montants à l'aide des paiements, des remboursements et des crédits futurs auxquels ils avaient droit.

En ce qui a trait à la détermination et au paiement exacts des prestations et des crédits, nous évaluons nos activités internes afin de nous assurer qu'elles sont bien ciblées, mais nous reconnaissons aussi que l'exactitude et la rapidité du traitement ne représentent qu'une partie des facteurs déterminants. L'autre facteur essentiel est la capacité et la volonté des bénéficiaires de prestations à présenter des renseignements fiables dès que survient un changement qui peut avoir une incidence sur les calculs de leurs prestations. Nous investissons des ressources afin d'aider les bénéficiaires à observer leurs obligations et nous mettons en oeuvre des activités de validation rigoureuses afin de communiquer avec un grand nombre de bénéficiaires chaque année afin de vérifier que les renseignements utilisés pour calculer leurs prestations sont exacts.

En tenant compte de la mesure de la rapidité et de l'exactitude de nos redressements aux comptes des bénéficiaires de prestations, ainsi que des résultats de nos activités de validation, nous confirmons avoir atteint notre résultat escompté lié à la rapidité et à l'exactitude de la détermination de l'admissibilité et du traitement des prestations.

Un aperçu des Programmes de prestation

Principales données :

Services à la clientèle des Programmes de prestations – Nous avons répondu à près de 6,5 millions de demandes de renseignements téléphoniques.

Administration des Programmes de prestations – Nous avons effectué 88,5 millions de paiements de prestations, totalisant plus de 17,6[1] milliards de dollars à près de 11,5 millions de bénéficiaires. Nous avons accordé 816 millions de dollars en crédit d'impôt pour personnes handicapées à 547 000 particuliers. Nous avons traité 729 000 demandes de prestations et choix de la part des demandeurs, 726 000 redressements de comptes ainsi que 1 023 000 nouvelles déterminations de l'admissibilité au crédit pour la TPS/TVH durant l'exercice.

Paiements de transfert direct en vertu de programmes législatifs – Nous avons versé 215 millions de dollars dans le cadre du programme d'allocation spéciale pour enfants.

[1] Cela comprend les 816 millions de dollars en prestations versées en vertu du programme de crédit d'impôt pour personnes handicapées, qui sont versées par l'entremise du processus de cotisation T1 et non comme paiements en espèces directs. Le montant total en prestations versées et en crédits accordés s'élève à 18,4milliards de dollars.

Fiche de rendement

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les bénéficiaires de prestations ont accès en temps opportun à des renseignements exacts	**2009-2010**	**Atteint**	**Bonne**
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Pourcentage des réponses aux appels liés à la PFCE dans un délai de deux minutes suivant leur mise en attente	75 %	76 %	75 %	78,3 %	78 %	74,9 %	✓
Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique[1] au sujet de la PFCE	90 %	77 %	80 %	87,1 %	94 %	91,8 %	✓
Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique[2] au sujet du crédit pour la TPS/TVH	90 %	74 %	77%	83,2 %	92,8 %	90,7 %	✓

1 L'objectif de l'accessibilité des demandeurs pour la PFCE est passé de 80 % à 90 % en 2008-2009.

2 Il n'y avait aucun objectif lié à l'accessibilité des appelants au sujet du crédit pour la TPS/TVH avant 2008-2009.

Résultat escompté	Exercice	Évaluation du rendement	Qualité des données
Les décisions en matière d'admissibilité et le traitement des paiements sont rapides et exacts	**2009-2010**	**Atteint**	**Bonne**
	2008-2009	Atteint	Bonne

Nos indicateurs	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
Pourcentage de demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil traités à temps	98 %	99,4 %	99 %	99,1 %	97,4 %	98,8 %	✓
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés qui ont donné lieu à un redressement dans le cadre des programmes de validation	50 %	62,3 %	61,4 %	65,6 %	58,8 %	53,5 %	✓
Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil	98 %	99,5 %	99,7 %	98,9 %	99,2 %	99,4 %	✓
Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des redressements de mises à jour des comptes	98 %	99,7 %	98,5 %	98,4 %	98,8 %	100 %	✓

✓ Atteint	☑ En grande partie atteint	✕ Non atteint
n.d. Non disponible	S.O. Sans objet	

LE CONSEIL DE DIRECTION DE L'ARC

Rangée inférieure, de gauche à droite : James J. Hewitt, Sylvie Tessier, Myles Bourke, Susan J. McArthur, Linda Lizotte-MacPherson, Camille Belliveau, James R. Nininger

Rangée supérieure, de gauche à droite : Gordon Gillis, Fauzia Lalani, Gerard Fitzpatrick, John Firth, Raymond Desrochers, Norman G. Halldorson (absents : Robert J. (Bob) Healey et André Gingras)

Notre objectif

Le but du Conseil consiste à veiller à ce que l'Agence du revenu du Canada (ARC) dispose d'un cadre stratégique solide à l'appui de son succès continu et que de saines pratiques de gestion, de surveillance et d'établissement de rapports soient en place.

Notre résultat

Notre collaboration avec la direction de l'ARC en 2009-2010 a accru l'efficacité et l'efficience de l'ARC et du Conseil, permettant de maintenir la réputation de l'ARC comme chef de file innovateur dans le domaine des pratiques de gestion dans la fonction publique du Canada et d'assurer qu'elle soit reconnue comme une administration de l'impôt et des prestations réceptive, efficace et fiable.

Les défis de l'ARC et du Conseil

Voici certains des défis auxquels l'ARC et le Conseil ont dû faire face au cours de l'exercice 2009-2010 :

- **Environnement économique** – L'ARC a été confrontée aux défis continus de l'environnement économique et des restrictions budgétaires qui en découlent, et a continué d'offrir des services d'impôt et de prestations de haute qualité pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada.
- **Durabilité de la TI** – Pour relever les défis de gérer des systèmes complexes et indispensables, l'ARC a renforcé la réceptivité et la durabilité de la TI afin d'appuyer les exigences opérationnelles nouvelles et permanentes.
- **Tendances démographiques** – Devant la retraite imminente d'un grand nombre d'employés, l'ARC a continué de relever le double défi du transfert des connaissances avant qu'elles ne disparaissent et d'attirer, de maintenir en poste ainsi que de perfectionner le personnel qualifié dans un marché du travail de plus en plus concurrentiel.

De plus, renforcer le service de l'ARC a continué d'être un intérêt principal pour le Conseil en 2009-2010. L'ARC est l'organisation publique qui touche le plus grand nombre de Canadiens; elle doit donc s'engager à fournir en temps opportun des services accessibles et efficaces aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations.

Aperçu

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* prévoit la constitution d'un Conseil de direction de l'ARC, composé de quinze administrateurs proposés par le gouverneur en conseil. En vertu des dispositions de la Loi, le Conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ARC, de même que la gestion de ses biens, de ses services, de son personnel et de ses contrats. Dans le cadre de son rôle de supervision, le Conseil apporte une perspective stratégique et d'avant-garde aux activités de l'ARC et favorise l'adoption de saines pratiques de gestion et de méthodes efficaces de prestation de services.

L'élaboration et l'amélioration continue du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) ont aidé le Conseil à surveiller le rendement de l'ARC de façon minutieuse et efficace. Ainsi, le Conseil a joué un rôle clé en fournissant l'assurance aux Canadiens que l'ARC est une administration de l'impôt et des prestations réceptive, efficace et fiable.

Les membres du Conseil sont présentés à l'annexe A.

Priorités et réalisations pour 2009-2010

Les pages suivantes décrivent les plus grandes priorités du Conseil pour 2009-2010, en plus de ses réalisations. Des renseignements additionnels sur les réalisations de l'ARC dans plusieurs de ces secteurs prioritaires sont présentés à la section Gouvernance de l'Agence – Résultats de la gestion.

Pour s'assurer davantage que les responsabilisations des cadres s'harmonisent avec les priorités de l'ARC et avec les objectifs du Conseil, en 2009-2010, le Conseil a commencé à fournir des commentaires sur les ententes de rendement et les évaluations d'autres cadres supérieurs de l'ARC dont les responsabilités étaient liées aux responsabilités de surveillance du Conseil.

Structure organisationnelle de l'ARC (gouvernance et responsabilisation)

Priorité dans notre *Plan d'entreprise de 2009-2010 à 2011-2012* : S'assurer que l'ARC possède une structure de responsabilisation interne appropriée et rigoureuse.

Un élément clé dans la réalisation de ses responsabilités de ce secteur est que le Conseil fixe des objectifs de rendement pour le ou la commissaire au début de chaque exercice et évalue son rendement à la fin de l'exercice. Cette pratique, qui a été lancée il y a quatre ans, s'ajoute au processus d'évaluation du rendement du gouvernement fédéral pour les administrateurs généraux.

En 2009-2010, les principaux objectifs du Conseil pour le ou la commissaire de l'ARC comprenaient ce qui suit : continuer de renforcer le CSCD; assurer la bonne gestion des risques à l'ARC et les intégrer à tous ses processus décisionnels; continuer d'améliorer les systèmes et les processus financiers afin de soutenir un environnement rigoureux d'intendance financière; surveiller les grandes initiatives de la technologie de l'information; surveiller la mise en oeuvre de la Stratégie de service de l'ARC; et former et soutenir une main-d'oeuvre hautement qualifiée.

En 2009-2010, le Conseil a évalué le rendement du commissaire William V. Baker à son départ et de la commissaire Linda Lizotte-MacPherson pour ses six premiers mois à la tête de l'ARC.

Comme pour les exercices précédents, le Conseil a aussi fourni des commentaires sur les objectifs et les évaluations de rendement de l'administrateur supérieur des affaires financières et de la dirigeante principale de la vérification de l'ARC. Par ailleurs, pour s'assurer davantage que les responsabilisations des cadres s'harmonisent avec les priorités de l'ARC et avec les objectifs du Conseil, en 2009-2010, le Conseil a commencé à fournir des commentaires sur les ententes de rendement et les évaluations d'autres cadres supérieurs de l'ARC dont les responsabilités étaient liées aux responsabilités de surveillance du Conseil. Ces cadres comprenaient le dirigeant principal de l'information de l'ARC, la sous-commissaire de la Direction générale des ressources humaines et la sous-commissaire de la Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés.

Administration de l'ARC

Priorité dans notre *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* : Veiller à ce que l'ARC suive les processus appropriés pour une saine administration générale.

Stratégie et planification stratégique de l'ARC

Le Conseil a joué un rôle de surveillance important pour s'assurer que l'ARC mette l'accent sur la planification à long terme, et que la stratégie à l'ARC s'harmonise de façon appropriée et efficace avec les risques et les investissements stratégiques de l'Agence. Ainsi, le Conseil a surveillé la mise en place d'un Plan d'investissement stratégique officiel pour l'ARC et a participé à l'élaboration du *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013*. Le Conseil a également participé à l'amélioration de stratégies individuelles et à la surveillance de leur mise en oeuvre.

Cadre de surveillance du Conseil de direction

En 2007-2008, le Conseil et l'ARC ont mis au point et lancé le CSCD afin de permettre au Conseil de mesurer et de surveiller le rendement de l'ARC dans les secteurs qui relèvent de la responsabilité du Conseil. Le CSCD s'ajoute à l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Ensemble, ces outils permettent à l'ARC de s'acquitter efficacement de ses responsabilités en fonction d'une évaluation rigoureuse et fondée.

Depuis la création du CSCD, les membres du Conseil et la direction de l'ARC ont amélioré le Cadre afin de le rendre plus rigoureux, transparent et mesurable. Les changements apportés au CSCD en 2009 comprenaient une attention accrue sur les résultats en matière de rendement des processus et des systèmes de gestion. Le Conseil est fier de déclarer que l'évaluation de l'ARC a donné des résultats très favorables pour 2009-2010; sur les 18 attentes évaluées, l'ARC a obtenu une cote « fort », pour 14 attentes, et « acceptable » pour quatre d'entre elles.

Depuis la création du CSCD, les membres du Conseil et la direction de l'ARC ont amélioré le Cadre afin de le rendre plus rigoureux, transparent et mesurable.

Gestion des risques d'entreprise

En 2009-2010, le Conseil a examiné l'Inventaire des risques organisationnels de l'ARC mis à jour pour 2009, ainsi que le plan d'action décrivant les stratégies d'intervention visant à traiter les risques déterminés. En outre, le Conseil a surveillé la mise en oeuvre du programme de gestion des risques, de même qu'examiné le Rapport d'étape sur le Plan d'action axé sur le risque de 2007 et veillé à ce que les risques

de l'ARC fassent partie intégrante de l'exercice de planification stratégique de l'organisation.

De plus, afin de s'assurer que le régime de gestion des risques de l'ARC est rigoureux, le Conseil a examiné le rôle des conseils d'administration dans la gestion des risques d'entreprise au cours de sa réunion de planification stratégique qui a eu lieu en novembre 2009. Le Conseil a réaffirmé que ses trois rôles essentiels de gouvernance des risques sont l'orientation des risques, la surveillance des risques et le contrôle des risques. Enfin, avec le soutien du Conseil, l'ARC a créé un poste désigné de chef de la gestion du risque au niveau de sous-commissaire, qui relève directement de la commissaire, dont la responsabilité est d'établir régulièrement des rapports et de les soumettre au Conseil de direction. Il s'agit du premier poste du genre dans la fonction publique fédérale.

Le Conseil a aussi participé activement à la surveillance et au contrôle des grands projets, comme l'initiative de la coimplantation du centre de données.

Gestion des ressources

Priorité dans notre *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* : S'assurer que l'ARC possède un cadre de contrôle approprié pour la gestion de ses ressources et qu'elle s'y conforme.

Chaque année, le Conseil s'acquitte de ses responsabilités fiduciaires de supervision en examinant et en surveillant l'allocation prévue des ressources de l'ARC ainsi que le rendement et les dépenses de cette dernière, y compris l'approbation des états financiers et des projets d'investissement importants.

Surveillance du plan d'investissement stratégique et des projets importants

Le Conseil a supervisé la mise en place du premier plan d'investissement stratégique pluriannuel de l'ARC, qui procure à la haute direction de l'ARC les renseignements nécessaires pour cerner les priorités en matière d'investissement et les stratégies de financement. Le Conseil a aussi participé activement à la surveillance et au contrôle des projets importants, comme la Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale pour l'Ontario et la Colombie-Britannique. La mise en oeuvre de la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique est le plus grand effort d'harmonisation de la taxe entrepris par l'ARC depuis la mise en oeuvre de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario en 2007-2008. L'harmonisation comportait des accords sur les ressources humaines pour les deux provinces afin de gérer le transfert des employés provinciaux à l'ARC et a exigé un grand nombre de changements aux systèmes et des rajustements aux activités de l'ARC.

Technologie de l'information

Étant essentielle à presque tout ce que l'ARC entreprend, la technologie de l'information est demeurée un important secteur de surveillance du Conseil. En 2009-2010, le Conseil a surveillé de près le Plan d'investissement dans l'infrastructure de l'ARC pour assurer la durabilité des systèmes et de l'architecture de la technologie de l'information de l'ARC. L'initiative de la coimplantation du centre de données intéresse particulièrement le Conseil : ce dernier surveille régulièrement tous les aspects des travaux de l'ARC visant à obtenir des services de coimplantation avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et la Banque du Canada.

Initiatives de responsabilité financière

Le Conseil a supervisé un bon nombre d'initiatives conçues pour renforcer la responsabilité financière à l'ARC. Cela comprend la surveillance de l'élaboration du processus de certification par la commissaire et première dirigeante et l'administrateur supérieur des affaires financières en ce qui concerne les contrôles internes de l'ARC sur les rapports financiers, l'amélioration des contrôles internes sur les rapports financiers aux provinces et aux territoires en vertu des accords de perception fiscale et le perfectionnement du Cadre de travail du contrôle financier de l'ARC, qui comporte l'approbation du Conseil pour le Cadre de politiques de l'ARC pour la gestion financière et les finances d'entreprise.

Gestion des services

Priorité dans notre *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* : S'assurer que l'ARC possède un cadre de gestion solide pour les services qu'elle offre.

Programme des services de l'ARC

Le renforcement des services de l'ARC continue d'être une question importante pour le Conseil en 2009-2010. Même si l'ARC est reconnue comme chef de file de la prestation de services au sein du gouvernement fédéral, le Conseil, lors de sa réunion de planification stratégique tenue en novembre 2009, a mis l'accent sur ce à quoi ressemblerait un chef de file reconnu en matière de services dans cinq à dix ans, et s'est penché sur des voies que l'ARC pourrait explorer à l'avenir. Le Conseil prévoit poursuivre les discussions sur l'amélioration de ces services au cours de sa réunion de planification stratégique de 2010-2011, dans un contexte où les médias sociaux évoluent sans cesse et les besoins en services électroniques augmentent toujours.

Le renforcement des services de l'ARC continue d'être une question importante pour le Conseil en 2009-2010.

Surveillance du système de Plaintes liées au service de l'ARC

Tout au long de 2009-2010, le Conseil a surveillé le système de plaintes liées au service de l'ARC, qui est un processus à trois paliers qui commence avec le bureau des services fiscaux local, suivi du programme Plaintes liées au service de l'ARC et se termine par l'acheminement des plaintes au Bureau de l'ombudsman des contribuables. À cette fin, le Conseil a examiné le deuxième rapport annuel de l'ARC sur les plaintes liées au service. L'ombudsman des contribuables a présenté son premier rapport annuel au Conseil en décembre 2009. Depuis, le Conseil a continué de recevoir des mises à jour régulières sur la réponse de l'ARC aux enjeux et aux recommandations soulevés par l'ombudsman.

Gestion du personnel

Priorité dans notre *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* : S'assurer que l'ARC dispose d'un régime de gestion des ressources humaines durable et d'une approche intégrée afin de répondre à ses besoins en matière de ressources humaines.

Planification de la relève

Le Conseil a surveillé de près les stratégies de planification de la relève de l'ARC et a fourni des commentaires sur les politiques et les outils nécessaires pour attirer, embaucher, perfectionner et maintenir en poste des employés qualifiés.

En 2009-2010, l'ARC a connu un mouvement important dans les rangs de ses cadres supérieurs, y compris l'arrivée d'une nouvelle commissaire et d'une nouvelle commissaire déléguée ainsi que les nominations d'un certain nombre de sous-commissaires et de sous-commissaires adjoints. Le Conseil a surveillé de près les stratégies de planification de la relève de l'ARC et a fourni des commentaires sur les politiques et les outils nécessaires pour attirer, embaucher, perfectionner et maintenir en poste des employés qualifiés, en portant une attention particulière à la planification de la relève de l'effectif de la direction.

Intégration de la planification des ressources humaines et de la planification des activités

Le Conseil a surveillé l'intégration continue de la planification des ressources humaines avec la planification des activités de l'ARC, comme l'indique le Plan de l'effectif de l'Agence qui prévaut actuellement. Le *Plan de l'effectif de l'Agence de 2009-2010 à 2011-2012* s'appuie sur le régime de gestion des ressources humaines existant et s'harmonise avec les résultats stratégiques du Plan d'entreprise qui comporte des stratégies et des objectifs précis pour les ressources humaines.

Mise en oeuvre des processus de préqualification des candidats au stade final

La mise en oeuvre des processus de préqualification des candidats au stade final ont permis de réduire considérablement le temps de dotation.

Dans le but de rationaliser les processus de dotation, l'ARC a migré aux processus de préqualification des candidats (PPC) au stade final le 1er avril 2010. Le PPC au stade final était une étape fondamentale pour faire avancer le régime de ressources humaines axé sur les compétences de l'ARC. À cette fin, tout au long de l'exercice, le Conseil a reçu des mises à jour régulières sur les progrès réalisés dans la mise en oeuvre du PPC au stade final. L'initiative a permis de réduire considérablement le temps de dotation.

Convention collective avec l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada

Le Conseil a surveillé de près les négociations collectives avec l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada (IPFPC). Le résultat fructueux des négociations collectives a représenté un exemple de la volonté de l'ARC à aller de l'avant et à travailler avec l'IPFPC afin de régler les enjeux au moyen de discussions fondées sur les intérêts.

Gouvernance du Conseil

Priorité dans notre *Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012* : Renforcer la gouvernance du Conseil dans le but de devenir un conseil reconnu pour ses pratiques exemplaires.

Gouvernance et pratiques du Conseil

Dans le cadre de son engagement continu visant à renforcer sa gouvernance et à accroître l'efficacité et l'efficience de ses pratiques opérationnelles, le Conseil a formé un comité spécial pour examiner le processus du Conseil et le contenu du programme au début de 2010. Le comité a commencé à examiner tous les aspects des opérations du Conseil dans le but de s'assurer que l'utilisation du temps du Conseil et d'autres membres de la haute direction de l'ARC soit optimalisée de la manière la plus efficace afin de concentrer davantage les efforts sur les discussions stratégiques et celles portant sur les risques.

Évaluation du Conseil

En 2009, le Conseil a mené sa troisième évaluation du Conseil en autant d'années. Les évaluations continues du rendement d'un conseil sont un moyen efficace d'évaluer à quel point le Conseil fonctionne bien et réalise son mandat. L'évaluation à pleine échelle de 2009 du Conseil de l'ARC a inclus pour la première fois les commentaires des membres de l'équipe de la haute direction de l'ARC sur le rendement et l'efficacité du Conseil. Les résultats généraux étaient très positifs, et un plan d'action a été mis en place afin d'aborder les secteurs à améliorer.

L'évaluation à pleine échelle de 2009 du Conseil de l'ARC a inclus pour la première fois les commentaires des membres de l'équipe de la haute direction de l'ARC sur le rendement et l'efficacité du Conseil.

Nominations au Conseil et orientation des administrateurs

Le Conseil a connu un important roulement des administrateurs en 2009-2010. Une nouvelle présidente a été nommée, de nouveaux membres de l'Île-du-Prince-Édouard et du Yukon ont été accueillis, l'administrateur du Québec, M. André Gingras, est parti et un autre, M. Robert Healey, de Terre-Neuve-et-Labrador, est malheureusement décédé. Il a fallu élaborer rapidement des programmes d'orientation personnalisés afin de répondre aux besoins des nouveaux administrateurs.

Portail en ligne sécuritaire du Conseil

En 2009-2010, le Conseil a lancé son nouveau portail en ligne sécuritaire. Les membres du Conseil avaient étudié de nombreuses options de portail en ligne qui permettrait de transmettre des communications protégées entre les administrateurs et la direction de l'ARC, et faciliterait la distribution sans papier des documents du Conseil. Le portail rend plus facile la conduite des affaires du Conseil, en accroît l'efficacité et l'efficience, et favorise la durabilité opérationnelle. L'adoption du portail marque un développement important dans l'amélioration continue des pratiques de gouvernance du Conseil.

RÉSULTATS DE LA GESTION

L'ARC offre des services fiscaux et de prestations ainsi que des services connexes de haute qualité pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada. À l'appui de nos deux thèmes stratégiques, nos secteurs des ressources humaines et de la technologie de l'information, et d'autres secteurs horizontaux de gestion, doivent être entièrement intégrés pour nous assurer que nos services fiscaux et de prestations ont l'orientation, l'infrastructure et les ressources nécessaires à une exécution efficace.

« Je crois fermement que le succès d'une organisation repose sur la force de ses employés, et je sais très bien que les employés de l'ARC ont la réputation de servir les Canadiens avec un dévouement sans pareil. »

— Linda Lizotte-MacPherson
Commissaire et première dirigeante

Notre but

En 2009-2010, notre but était de veiller à avoir en place des pratiques de gestion modernes et innovatrices ainsi que la saine infrastructure nécessaire pour appuyer les services fiscaux et de prestations et les services connexes de haute qualité que nous offrons pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada.

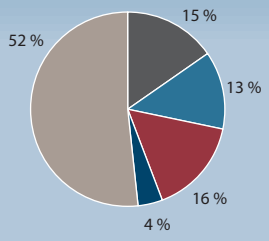
Notre résultat

En 2009-2010, nous avons respecté nos priorités en matière de gestion par une prise de décision opportune et réceptive, une culture de haute direction entièrement responsable, des pratiques et des politiques de gestion simplifiées et une planification et un établissement de rapports améliorés.

Notre défi

En 2009-2010, notre défi consistait à faire le meilleur usage de toutes les ressources disponibles, allant de la capacité des ressources humaines à la durabilité et à la souplesse de la technologie de l'information, afin d'appuyer les besoins opérationnels nouveaux et continus, et de composer avec le milieu évolutif dans lequel l'ARC mène ses activités.

Profil des dépenses



Dépenses totales : 1,1 milliard $

- Soutien à la gouvernance et à la gestion 164 M$
- Services des ressources humaines 138 M$
- Services des finances et de l'administration 171 M$
- Services de gestion des biens 43 M$
- Services de la technologie de l'information 553 M$

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

(en milliers de $)

Total des autorisations 2009-2010

1 156 451 $

Dépenses réelles 2009-2010

1 068 803 $

(24,3 % des dépenses de l'ARC)

Écart

87 648 $

Équivalents temps plein 2009-2010

9 010

SURVEILLANCE DE LA GESTION

« L'Agence du revenu du Canada a de nouveau obtenu des résultats dignes de mention. »

Évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor 2009-2010

En 1999, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* a établi une structure de gouvernance unique pour l'ARC. Cette structure englobe une relation directe et réglementaire entre le ministre du Revenu national et le Conseil de direction ainsi que des rôles et des responsabilités déterminés et réglementaires pour chacun.

Pour nous assurer que nous répondons efficacement à nos obligations à l'égard de la responsabilisation, nous utilisons deux outils complémentaires : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) effectuée par notre Conseil. Ensemble, les deux outils présentent une évaluation complète du rendement de l'ARC en matière de gestion.

L'évaluation du CRG en 2009-2010 a donné des résultats très positifs. Sur les 11 indicateurs, nous avons obtenu 7 cotes « fort » et 4 cotes « acceptable ». Une réalisation digne de mention se rapporte au progrès réalisé dans la composante de gestion de l'information, qui a obtenu une cote « acceptable » en 2009-2010 par rapport à « occasion d'amélioration » en 2008-2009.

En 2009-2010, notre Conseil de direction a mené la troisième évaluation du CSCD et les résultats ont été positifs. Sur les 18 indicateurs, nous avons obtenu 14 cotes « fort » et 4 cotes « acceptable ». Cependant, notre mécanisme de recours à l'égard des services a obtenu une cote inférieure cette année (de « fort » à « acceptable »). La cote inférieure est conforme au budget de 2010, qui demande à l'ARC d'entreprendre l'examen du programme Plaintes liées au service dans le but de le rendre plus visible et accessible pour les contribuables.

Résumé des cotes d'évaluation du CRG et du CSCD –Résultats de l'ARC

Comparaison de deux exercices selon les cotes d'évaluation

Cote d'évaluation	CRG 2008-2009	CRG 2009-2010	CSCD 2008-2009	CSCD 2009-2010[1]
Fort	7	7	17	14
Acceptable	3	4	4	4
Occasion d'amélioration	1	0	0	0
Exige une attention particulière	0	0	0	0
Total des composantes de gestion/attentes évaluées	11	11	21	18

[1] La rationalisation des attentes de l'exercice précédent a entraîné l'évaluation d'un moins grand nombre d'attentes en 2009-2010.

« Après l'achèvement du plan d'investissement stratégique (PIS), le Conseil est convaincu qu'il existe des liens solides entre le plan d'entreprise, le PIS et les décisions particulières en matière d'investissement. »

Évaluation du CSCD 2009-2010

Les résultats positifs de ces évaluations donnent aux Canadiens l'assurance que l'ARC est activement engagée à atteindre l'excellence en matière de gestion. Une fiche de rendement complète des évaluations du CRG et du CSCD se trouve à la fin de la présente section.

Initiatives prioritaires en 2009-2010

L'ARC est largement reconnue comme une organisation rigoureuse et hautement efficace à qui l'on a confié l'administration d'un grand nombre des politiques essentielles du gouvernement du Canada en matière d'impôt sur le revenu et de

redistribution du revenu. La durabilité opérationnelle est le facteur principal pour déterminer les priorités de l'ARC, nous assurant que nos services fiscaux et de prestations ont l'orientation, l'infrastructure et les ressources nécessaires à une exécution efficace. Nous apportons d'importantes améliorations stratégiques aux composantes de la gestion qui suivent.

Capacité des ressources humaines

La gestion efficace des personnes était une importante priorité du leadership au sein de l'ARC pendant l'exercice 2009-2010. Nous avons mis en oeuvre notre *Plan des effectifs de l'Agence 2009-2010 à 2011-2012*, qui décrit les initiatives des ressources humaines que nous réaliserons sur trois exercices. Le plan des effectifs est un élément clé de notre stratégie de planification et compte trois thèmes distincts :

- le transfert des connaissances et la planification de la relève;
- la gestion de la carrière et du perfectionnement des employés et la gestion du changement; et
- le recrutement stratégique et l'amélioration du temps nécessaire à la dotation.

Cette année, des progrès ont été réalisés afin d'intégrer la gestion de notre effectif à ces thèmes afin d'appuyer nos objectifs opérationnels et de réagir aux conditions environnementales changeantes.

Le transfert des connaissances et la planification de la relève

Beaucoup d'employés qui possèdent de précieuses connaissances collectives sont en mesure de prendre leur retraite au cours des prochaines années, et leur départ entraînera des défis relatifs à la perte éventuelle d'expérience et d'expertise.

L'ARC a élaboré et publié des lignes directrices afin d'aider les gestionnaires dans le domaine de la planification de la relève à des niveaux autres que l'effectif de la direction. En 2009-2010, des progrès ont été réalisés dans la détermination des postes clés à l'ARC pour lesquels il faudra élaborer des stratégies de transfert des connaissances dans le but de réduire le risque de perte de connaissances collectives dans certains secteurs. De plus, des produits particuliers comme la trousse d'outils d'observation au poste de travail et la communauté des pratiques ont été élaborés afin de faciliter le transfert des connaissances.

De plus, nous offrons un nouvel atelier de trois jours, appelé « Défi de gestion » (Programme de perfectionnement continu à l'intention des gestionnaires expérimentés), dans le cadre du programme d'apprentissage en gestion. Il contribue au transfert des connaissances en permettant à l'effectif de la direction et aux cadres supérieurs de fournir un encadrement et une rétroaction aux gestionnaires.

La gestion de la carrière et du perfectionnement des employés et la gestion du changement

Investir dans le perfectionnement des employés continue d'être l'un des engagements de l'ARC. En 2009-2010, afin de compléter la Politique sur l'apprentissage de l'ARC, une directive et des procédures ont été élaborées dans le but de renforcer la planification, l'évaluation et l'harmonisation des investissements en matière d'apprentissage avec les objectifs de l'ARC. De plus, grâce à des

« En ce qui concerne le recrutement, les ministères et organismes adoptent une approche plus stratégique et concertée en misant sur leur plan intégré d'activités et de ressources humaines. »

Wayne G. Wouters
Greffier du Conseil privé
et secrétaire du Cabinet

« Je suis fier de l'occasion qui m'a été donnée d'être témoin du professionnalisme et du dévouement des employés de l'Agence du revenu du Canada. »

Keith Ashfield
Ministre du Revenu
national

discussions concernant leur carrière avec leur gestionnaire, les employés déterminent leurs besoins d'apprentissage liés aux objectifs de travail actuels et de carrière futurs. En 2009-2010, 96 % des employés avaient rempli le Plan personnel d'apprentissage, dépassant ainsi les résultats du dernier exercice (94,5 %) et notre objectif de 90 %.

Nous demeurons engagés à l'égard de l'apprentissage continu afin de maintenir un effectif compétent et hautement qualifié et de promouvoir l'excellence en milieu de travail. En 2009-2010, nous avons investi environ 146,2 millions de dollars dans l'apprentissage, pour une moyenne de 9,4 jours de formation par employé. Nous avons aussi connu une augmentation des inscriptions aux programmes de perfectionnement en gestion, de 54 participants en 2008-2009 à 66 participants en 2009-2010, dépassant notre engagement annuel de 65.

Le recrutement stratégique et l'amélioration du temps nécessaire à la dotation

Dans le cadre de notre engagement à l'égard de l'excellence des programmes et en milieu de travail, nous continuons de cerner des possibilités pour renforcer et simplifier nos processus de dotation et de recrutement. Nous avons pris des mesures importantes et fondamentales envers l'avancement de notre système de gestion des ressources humaines axé sur les compétences en 2009-2010, y compris l'utilisation soutenue du processus de préqualification des candidats (PPC) et du projet de transition vers les PPC au stade final. Les PPC au stade final exigent que les employés possèdent les niveaux de compétence de base comme prérequis avant de poser leur candidature à un processus de sélection. Les résultats initiaux indiquent que le temps nécessaire à la dotation a été réduit, passant de 185 jours à moins de 100 jours.

Nous avons recruté 298 diplômés postsecondaires, dépassant ainsi notre engagement de 275. Nous avons aussi augmenté notre taux de recrutement d'employés permanents à 8,6 % (2 975) par rapport à 7,5 % (2 544) pour l'exercice précédent.

Titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires nommés à des postes permanents	2008-2009	2009-2010
Objectif	300	275
Données réelles	361	298
% qui s'identifient comme minorités visibles	25 %	26 %

Nos réalisations au cours de 2009-2010 contribuent à l'embauche d'employés qualifiés qui possèdent les compétences qui répondent le mieux à nos exigences opérationnelles actuelles et à venir.

Souplesse et durabilité de la technologie de l'information

La technologie de l'information (TI) est un élément fondamental de la capacité de l'ARC quant à l'exécution de ses programmes et à la prestation de services aux Canadiens. Pour maintenir cette capacité, nous travaillons avec diligence afin de nous assurer que nos systèmes et notre infrastructure sont robustes, sécuritaires, fiables et récupérables. En 2009-2010, nous avons poursuivi plusieurs priorités en vue d'investir dans les ressources appropriées pour renouveler nos applications dans le but de répondre aux besoins opérationnels croissants et d'atteindre la durabilité à

long terme. En 2009-2010, nous avons notamment amélioré notre Programme de durabilité des applications, qui nous permet d'évaluer et de gérer uniformément le risque des applications au fil des ans, afin de continuer à respecter nos besoins opérationnels actuels et futurs. De telles améliorations, jumelées à la mise en oeuvre de notre programme pluriannuel d'Environnement réparti contrôlé, ont permis de combler les lacunes de notre environnement informatique.

Parmi nos principaux objectifs de la TI, on compte le développement continu de solutions technologiques efficaces qui appuient nos priorités opérationnelles de base. En 2009-2010, nous avons mis en oeuvre avec succès les programmes de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, de la Gestion du contenu d'entreprise, de l'Intégration du recouvrement des recettes et de la Restructuration des systèmes d'observation afin de répondre aux exigences opérationnelles changeantes de l'ARC.

Les services en ligne de l'ARC continuent de gagner en popularité. En octobre 2009, nous avons remplacé l'ancienne technologie, entraînant de grandes améliorations à la capacité des systèmes et à la stabilité des applications. Cette technologie nous permettra de continuer à fournir aux citoyens et aux entreprises du Canada un service de haut niveau pour les applications sur le Web. De plus, nous avons déployé des mises à niveau de l'environnement dans les centres de données de l'ARC, tout en nous assurant que les efforts de récupérabilité continuent de répondre aux exigences de tous les systèmes de l'ARC.

Au cours de l'exercice, nous avons maintenu des niveaux de disponibilité élevés des nombreux systèmes nationaux de l'ARC et de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), tout en répondant aux difficultés liées à la protection de nos biens de la TI contre les menaces de sécurité accidentelles ou délibérées. Nous avons aussi travaillé avec l'ASFC afin de nous assurer que notre relation de services de la TI partagés, la plus importante au sein du gouvernement du Canada, demeure rentable pour le gouvernement, et nous sommes engagés à maintenir cette relation dans un avenir prévisible. En 2009, nous avons achevé un examen externe des services de la TI que l'ARC fournit à l'ASFC, et des mesures ont été prises en vue de renforcer le partenariat.

En octobre 2009, nous avons reçu deux prix du Salon des gouvernements innovateurs au Canada pour nos réalisations dans le domaine de la technologie de l'information. Notre stratégie de la TI met l'accent sur notre engagement à l'égard du soutien et de l'amélioration de notre rendement par le renforcement de la gouvernance de nos investissements de TI et la mise en oeuvre de pratiques exemplaires en matière de gestion des risques.

Priorité : Offrir des services et des solutions de technologie de l'information souples à l'appui de notre mandat

Réalisation : En 2009-2010, nous avons consacré d'importantes ressources afin de préparer nos systèmes pour les Jeux olympiques de 2010.

« L'organisation a réalisé des progrès importants au cours de la dernière année en vue de l'élaboration d'un Plan de technologie de l'information intégré. »

Évaluation fondée sur le CRG du SCT 2009-2010

Gestion de l'information protégée

L'ARC consacre d'importantes ressources et beaucoup d'attention à la protection de la vaste quantité d'information que les particuliers, les bénéficiaires de prestations, les entreprises et les fiducies nous confient. Pour appuyer cette priorité et améliorer les contrôles qui sont déjà en place pour empêcher l'accès inapproprié et la divulgation de l'information, l'ARC a entrepris l'élaboration du programme de Gestion de l'identité et de l'accès. Nous avons également continué la modernisation du Système national de piste de vérification afin de repérer les accès non autorisés

aux renseignements sur les contribuables, ainsi que l'élaboration d'un programme détaillé de contrôle des fraudes internes. Ces trois initiatives donneront aux Canadiens une plus grande assurance que leurs renseignements sont bien protégés.

De plus, au cours du dernier exercice, nous avons modernisé encore davantage nos capacités d'évaluation et de gestion des vulnérabilités en déployant une technologie anti-espion à tous les postes de travail de l'ARC.

Priorité : Intégrité de l'information et qualité des données

Réalisation : En 2009-2010, nous avons mis en oeuvre un programme d'intendance des données.

La disponibilité de renseignements de haute qualité et qui font autorité pour les décisionnaires vient appuyer la prestation des programmes et services, ce qui permet alors à l'ARC de faire preuve d'une plus grande réceptivité et responsabilisation envers les Canadiens. Au cours de 2009-2010, nous avons élaboré la Stratégie de gestion de l'information de l'ARC de 2010-2011 à 2012-2013. Élaborée en tenant compte des exigences des programmes et services en matière d'information ainsi que des lois et politiques régissant la gestion de l'information, la stratégie cerne des secteurs où les méthodes de gestion de l'information de l'ARC sont moins évoluées et fixe un programme de changement collaboratif au sein de toute l'ARC en vue de traiter ces secteurs.

En réalisant les objectifs de la stratégie, l'ARC veillera à ce que ses méthodes de gestion de l'information appuient les besoins actuels de façon efficace et efficiente, nous permettent de nous harmoniser avec les orientations du gouvernement du Canada en matière de tenue des dossiers en vue d'appuyer une prise de décision responsable et transparente, et placent l'ARC dans une position qui lui permet de relever les nouveaux défis, comme la collecte de renseignements électroniques en réponse à un litige.

Gestion des risques de l'entreprise

« Il convient de féliciter l'ARC pour le travail accompli pour conserver une cote " fort " dans le domaine de l'efficacité de la gestion ministérielle des risques. »

Évaluation fondée sur le CRG du SCT 2009-2010

Notre Programme de gestion des risques de l'entreprise a été créé afin de nous assurer d'élaborer et de mettre en oeuvre une approche systématique et détaillée relative à la gestion des risques qui s'intègre entièrement à nos processus et mécanismes décisionnels stratégiques, opérationnels et financiers.

Afin de nous tenir au courant des risques que court l'ARC comme organisation, pendant la période de planification, nous avons achevé notre Inventaire des risques de l'entreprise de 2009, une partie intégrante de notre exercice de planification stratégique annuelle. Les cinq priorités clés du *Plan d'entreprise 2010-2011 à 2012-2013* ont été fondées sur les plus grands risques pour l'ARC, indiqués dans l'inventaire de 2009 (relativement à l'observation en matière de paiement et à l'économie clandestine). On a également élaboré le Plan d'action de l'ARC axé sur le risque afin de nous assurer d'avoir des stratégies d'intervention appropriées pour tous les risques relevés dans l'inventaire. De cette façon, l'inventaire des risques de 2009 a orienté les priorités des activités stratégiques et opérationnelles pour la période de planification 2010-2011 et nous a menés à l'intégration de la gestion des risques dans nos activités quotidiennes.

Une mise à jour de l'Inventaire des risques de l'entreprise de 2009 a également été lancée au début de 2010. La mise à jour a indiqué que le profil général des risques de l'ARC demeure généralement inchangé par rapport à 2009.

Nous croyons que notre approche relative à la gestion des risques nous permettra de maintenir les services à la population canadienne et de protéger ses intérêts.

Fonction de contrôleur solide

En 2009-2010, après un examen approfondi de nos dépenses de programmes et dans le cadre de l'Examen stratégique de l'ARC, nous avons atteint notre engagement et réduit les budgets des programmes de 14,3 millions de dollars.

La gestion efficace des ressources exige que notre base de ressources soit appliquée de façon optimale, harmonisant les investissements avec l'orientation stratégique et les priorités de l'organisation. En 2009-2010, afin de promouvoir l'utilisation efficiente et efficace des ressources financières, nous avons amélioré nos systèmes et processus financiers ainsi que les liens entre nos ressources et les résultats obtenus.

L'ARC a mis en oeuvre son premier plan d'investissement stratégique pluriannuel, appuyé d'une approche documentée relative à la gestion du portefeuille de projets. Par l'intermédiaire du plan d'investissement et de son approche sous-jacente à long terme, la haute direction a obtenu des renseignements permettant de déterminer les priorités en matière d'investissement et les stratégies de financement nécessaires pour soutenir nos applications et nos biens afin de pouvoir offrir des services clés aux Canadiens. Le rapport du printemps 2010 du Bureau du vérificateur général du Canada sur le vieillissement des systèmes de technologie de l'information, commente positivement sur les réalisations de l'ARC à l'égard de la planification des investissements stratégiques. Elle a noté que le Comité de gestion de l'Agence examinait régulièrement les projets d'investissement afin de s'assurer que les ressources sont affectées aux priorités les plus élevées de l'ARC.

Pour répondre à l'orientation et à l'approche du gouvernement, comme l'exprime la Politique du Conseil du Trésor, nous avons réalisé des progrès dans l'élaboration d'une politique sur la gestion financière des ressources, l'information et les rapports financiers, et de directives connexes. En misant sur les directives et les outils existants, ces instruments de politique viendront confirmer l'importance d'une saine gestion financière des ressources, obtenue par une planification, une budgétisation et des rapports efficaces, ainsi que par la définition claire des rôles, des responsabilités et de la responsabilisation des intervenants de la gestion des ressources. Ils répondent également aux attentes des Canadiens voulant que l'ARC utilise les fonds publics d'une manière prudente, efficiente et économique.

Pour appuyer la déclaration sur les contrôles internes que doivent signer les administrateurs généraux et les agents supérieurs des affaires financières en vertu de la nouvelle Politique du Conseil du Trésor sur les contrôles internes, nous avons achevé l'évaluation de nos contrôles au niveau de l'entité qui permettent de nous assurer que nos rapports financiers aux intervenants sont exacts et fiables.

Communication

Les communications efficaces permettent à l'ARC d'informer les Canadiens au sujet de l'impôt, des prestations et des services connexes, et elles jouent un rôle essentiel dans l'approche générale de l'ARC à l'égard de l'observation.

L'ARC a mis en oeuvre deux campagnes publicitaires au cours du dernier exercice : une campagne qui faisait la promotion du crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire (CIRD), de la mi-juillet à la mi-novembre 2009, et une campagne qui faisait la promotion des mesures d'allègement fiscal, de la mi-janvier à la fin mars 2010.

La campagne sur le CIRD avait pour but de faire connaître le crédit d'impôt et comportait un programme de partenariat en plus d'une publicité de masse payée. Ce programme consistait en étalages aux points de vente et en enveloppes de reçus du CIRD dans les magasins de neuf grandes chaînes au détail nationales qui vendent des produits de rénovation domiciliaire. La visibilité de la campagne publicitaire et de son programme de partenariat était si grande que 60 autres chaînes et détaillants ont communiqué avec l'ARC afin de recevoir du matériel de partenariat à exposer dans leurs magasins.

La campagne sur les mesures d'allègement fiscal avait pour but de faire connaître le vaste éventail de crédits et de prestations mis à la disposition des Canadiens lorsqu'ils produisent leurs déclarations de revenus. Une évaluation menée après la campagne publicitaire sur les mesures d'allègement fiscal a démontré que 39 % des répondants se rappelaient avoir vu la publicité. Parmi ceux qui l'ont vue, 20 % ont apporté des améliorations ou rénovations domiciliaires, 16 % ont demandé le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire et 14 % se sont rendus en ligne pour obtenir de plus amples renseignements.

De plus, le premier concours sur YouTube « L'économie clandestine : pas ton problème? » a été lancé en 2009. Il invitait les Canadiens à créer de courtes vidéos sur les conséquences négatives de la participation et du soutien à l'économie clandestine. En puisant dans les réseaux sociaux, l'ARC renseigne la plus grande population démographique possible au sujet de l'inobservation.

Conclusion

Au cours du dernier exercice, nous avons respecté nos priorités en matière de gestion par un rendement solide, une prise de décision opportune et réceptive, une planification et un établissement de rapports améliorés et une culture de haute direction entièrement responsable. Nous croyons que, en nous appuyant sur nos réalisations accomplies au cours de l'année dernière ainsi que sur les mesures que nous avons prises pour renforcer notre infrastructure de gestion, nous avons soutenu nos résultats stratégiques, tant pour l'application des lois fiscales du Canada que pour le versement des prestations.

Cadre de surveillance du Conseil de direction et Cadre de responsabilisation de gestion
Nos résultats (comparaison de deux exercices)

Cadre de surveillance du Conseil de direction – Évaluation du rendement

	2008-2009	2009-2010	Tendance		2008-2009	2009-2010	Tendance
Administration de l'Agence				Technologie de l'information – Sécurité	S.O.	F	×
Gestion des risques de l'entreprise	F	F	=	**Gestion des services**			
Évaluation de programme	AC	AC	=	Stratégie de services	AC	AC	=
Vérification interne	F	F	=	Mesure du rendement des services	AC	AC	=
Développement durable	F	F	=	Mécanisme de recours à l'égard des services	F	AC	↘
Gestion des ressources				**Gestion du personnel**			
Gestion financière	F	F	=	Attirer et maintenir en poste les employés talentueux	F	F	=
Gestion de projet	AC	F	↗	Valeurs et éthique de l'ARC	F	F	=
Gestion des biens	F	F	=	Apprentissage	F	F	=
Approvisionnement	F	F	=	Pratiques en milieu de travail	F	F	=
Technologie de l'information	F	F	=	**Organisation de l'Agence**			
				Structure interne de responsabilisation	F	F	=

Cadre de responsabilisation de gestion – Évaluation du rendement

	2008-2009	2009-2010	Tendance		2008-2009	2009-2010	Tendance
Cadre de rendement de l'entreprise	F	F	=	Gestion de l'information	OA	AC	↗
Contribution organisationnelle aux priorités pangouvernementales	F	F	=	Gestion et contrôle des finances	AC	AC	=
Qualité des présentations au Conseil du Trésor	AC	AC	=	Sécurité et continuité des activités	F	F	=
Rapports sur le rendement	F	F	=	Service axé sur les citoyens	AC	S.O.	×
Gestion des risques organisationnels	F	F	=	Gestion de la technologie de l'information	F	F	=
Structure de gestion de l'entreprise	F	F	=				

S.O.	Sans objet	F	Fort	AC	Acceptable	OA	Occasion d'amélioration	AP	Exige une attention particulière
↗	Tendance à la hausse	=	Pas de changement	↘	Tendance à la baisse	×	Incomparable		

Annexes

Table des matières

Annexe A – La structure de régie de l'ARC 127

Annexe B – Autres sujets d'intérêt 131

Annexe C – Normes de service à l'ARC – Rendement global 141

Annexe D – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements 151

Annexe E – Glossaire 153

Annexe F – Acronymes et abréviations 157

ANNEXE A – LA STRUCTURE DE RÉGIE DE L'ARC

MEMBRES DU CONSEIL

Le Conseil de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est formé de 15 membres qui sont nommés par le gouverneur en conseil. Il comprend sa présidente, la commissaire et première dirigeante, un directeur nommé par chacune des provinces, un directeur nommé par les territoires et deux directeurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil de direction amènent des perspectives d'affaires du secteur privé et public à la direction et, à cet égard, encouragent une approche qui favorise le changement à l'intérieur de l'ARC.

La liste suivante présente les membres du Conseil en date du 31 mars 2010.[7]

Susan J. McArthur
Présidente, Conseil de direction
Directrice générale
Jacob Securities Inc.
Toronto (Ontario)

Camille Belliveau, CFP, FCGA
Directeur général
Groupe EPR Canada Group Inc.
Shediac (Nouveau-Brunswick)

Myles Bourke, B.Comm., FCA
Directeur d'entreprise
Comptable agréé
Lethbridge (Alberta)

Raymond Desrochers, B. Comm., CA, CFE
Partenaire
BDO Dunwoody s.r.l., Comptables agréés
Winnipeg (Manitoba)

John V. Firth, BFA, EPC
Conseiller financier
Whitehorse (Yukon)

Gerard J. Fitzpatrick, FCA, TEP
Associé
Fitzpatrick & Company
Comptables agréés
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Gordon Gillis, B.A., LL.B.
Directeur d'entreprise
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)

Norman G. Halldorson, B.Comm., FCA
Directeur d'entreprise
Clavet (Saskatchewan)

James J. Hewitt, FCMA
Directeur d'entreprise
Penticton (Colombie-Britannique)

Fauzia Lalani, ing.
Consultante de direction
Calgary (Alberta)

James R. Nininger, B.Comm., M.B.A., Ph.D.
Directeur d'entreprise
Ottawa (Ontario)

Sylvie Tessier, ing., M.B.A., ICD.D
Directrice des Services professionnels
Hewlett Packard
Toronto (Ontario)

Linda Lizotte-MacPherson, B.Comm.
Commissaire et première dirigeante
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

7. En date du 31 mars 2010, le Conseil comptait deux sièges vacants.

COMPOSITION DES COMITÉS ET PARTICIPATION DES DIRECTEURS

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. En décembre 2008, le Conseil a chargé un nouveau sous-comité de l'examen et de l'approbation annuels du Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD) et de l'évaluation du rendement de l'Agence.

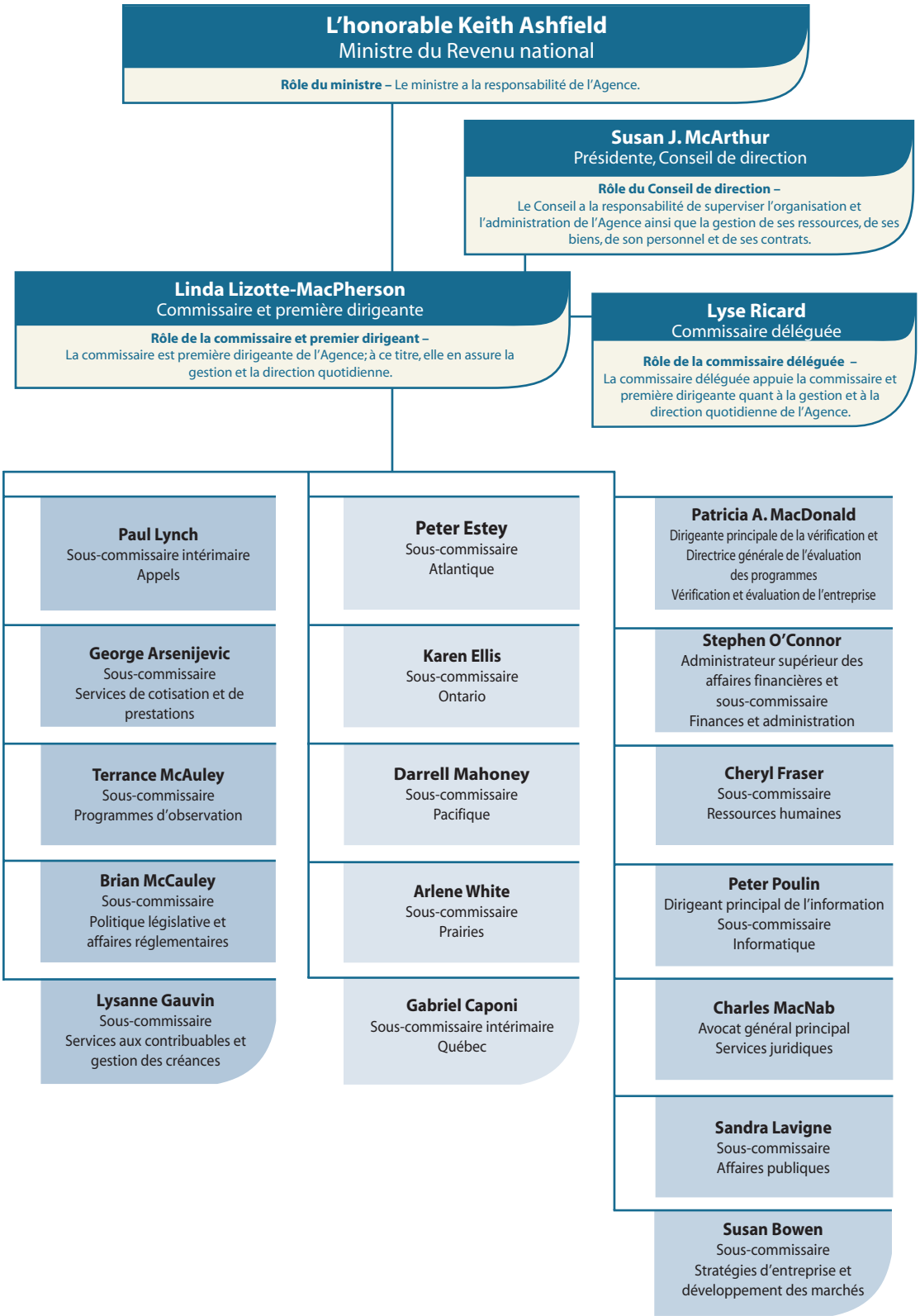
Le tableau suivant indique les membres de chaque comité au cours de l'exercice, ainsi que la participation de chacun des administrateurs. Les taux de rémunération des membres pourvus par le Gouverneur en conseil sont également présentés.

Membres du Conseil	Conseil de direction (11 réunions)[1]	Comité de la vérification (6 réunions)	Comité des ressources (4 réunions)	Comité des ressources humaines (4 réunions)	Comité de régie d'entreprise (4 réunions)	Sous-comité CSCD (3 réunions)
Membres du Conseil présents tout au long de l'exercice						
Camille Belliveau	10/11		4/4		4/4	
Myles Bourke	11/11	6/6				3/3
Raymond Desrochers	8/11	6/6				
Gordon Gillis	11/11			4/4		3/3
Norm Halldorson	11/11	6/6				
Jim Hewitt	11/11		4/4		4/4	
Fauzia Lalani	11/11			2/2	4/4	
Jim Nininger	11/11		4/4	4/4		3/3
Sylvie Tessier	11/11	2/2	1/1		4/4	3/3
Membres nommés au Conseil durant l'exercice						
John Firth	5/5			1/1		
Gerard Fitzpatrick	7/7	2/2				
Linda Lizotte-MacPherson	6/6	2/2	2/2	2/2	2/2	2/2
Susan McArthur	8/8	4/4	3/3	3/3	3/3	2/2
Membres qui ont quitté le Conseil durant l'exercice						
William Baker	5/5	4/4	2/2	2/2	2/2	1/1
André Gingras	8/8				3/3	
Robert Healey	3/4	3/3				
Rod Malcolm	6/6				2/2	
Patricia Mella	4/4			1/1		
Moyenne de participation par réunion	**97 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**	**100 %**

[1] Ces chiffres comprennent des réunions en personne, des téléconférences et des vidéoconférences et une réunion annuelle de planification stratégique.

Taux de rémunération pourvus par le Gouverneur en conseil		
	Retenue par an	**Per Diem**
Président	17 000 $	650 $
Président de comité	12 500 $	600 $
Directeur	8 000 $	550 $
Source : **www.appointments-nominations.gc.ca**		

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE (DEPUIS MARS 2010)



Comités de l'Agence

Les six comités de l'ARC coordonnent ses activités organisationnelles et son orientation stratégique. **La commissaire et première dirigeante est la présidente de chacun de ces comités.** Le mandat et la composition de ces comités sont présentés ci-dessous.

Comité de gestion de l'Agence	
Mandat	Le Comité de gestion de l'Agence surveille l'élaboration et l'exécution des programmes, ainsi que les activités quotidiennes de l'Agence. Le Comité est la principale tribune de discussion des questions opérationnelles et veille à l'exécution uniforme et cohérente des programmes.
Composition	**Vice-présidente : la commissaire déléguée.** Les autres membres du Comité comprennent tous les sous-commissaires, l'avocat général des Services juridiques, la dirigeante principale de la vérification et directrice générale de l'Évaluation des programmes, Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise, le Secrétaire de l'Agence , les chefs de cabinet de la commissaire et de la commissaire déléguée et le coordonnateur du Comité des opérations.
Comité des opérations	
Mandat	Le Comité des opérations supervise l'élaboration et l'exécution de programmes liés aux activités principales de l'ARC en matière d'administration de l'impôt et des prestations. Ce comité est la principale tribune de discussion et gère les activités quotidiennes de l'Agence.
Composition	**Coprésidente : la commissaire déléguée.** Les autres membres du Comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des services de cotisation et de prestations, de la Direction générale des programmes d'observation, de la Direction générale de l'informatique et de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances, les sous-commissaires de chacune des cinq régions, le Secrétariat de l'Agence, les chefs de cabinet de la commissaire et de la commissaire déléguée et le coordonnateur du Comité des opérations.
Comité de gestion des ressources et des investissements	
Mandat	Le Comité de gestion des ressources et des investissements établit les priorités et les exigences budgétaires conformément au Plan d'entreprise. Le Comité supervise l'attribution et le contrôle des ressources financières de l'ARC ainsi que la gestion et le progrès des projets d'investissement importants.
Composition	**Coprésidente : la commissaire déléguée.** Les autres membres du Comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des finances et de l'administration, de la Direction générale des services de cotisation et de prestations, de la Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés, de la Direction générale des ressources humaines, de la Direction générale de l'informatique, de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances et de la région de l'Ontario, ainsi que l'avocat général principal des Services juridiques et la dirigeante principale de la vérification et directrice générale de l'Évaluation des programmes, Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise, le Secrétariat de l'Agence et les chefs de cabinet de la commissaire et de la commissaire déléguée.
Comité des orientations stratégiques	
Mandat	Le Comité des orientations stratégiques coordonne l'élaboration des orientations stratégiques de l'ARC et le développement des marchés.
Composition	**Coprésidente : la commissaire déléguée.** Les autres membres du Comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés, de la Direction générale des appels, de la Direction générale des services de cotisation et de prestations, de la Direction générale des programmes d'observation, de la Direction générale de l'informatique, de la Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires, de la Direction générale des affaires publiques et de la région du Pacifique, ainsi que l'avocat général principal des Services juridiques, le Secrétariat de l'Agence et les chefs de cabinet de la commissaire et de la commissaire déléguée.
Comité des ressources humaines	
Mandat	Le comité des ressources humaines donne des conseils et fait des recommandations sur tous les aspects de la gestion des RH à l'ARC.
Composition	**Coprésidente : la commissaire déléguée.** Les autres membres du comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des ressources humaines, de la Direction générale des programmes d'observation, de la Direction générale des appels, de la Direction générale des stratégies d'entreprise et du développement des marchés, de la région de l'Atlantique, de la région des Prairies, le Secrétariat de l'Agence et les chefs de cabinet de la commissaire et de la commissaire déléguée.
Comité de gestion de la vérification et de l'évaluation	
Mandat	Le Comité de gestion de la vérification et de l'évaluation examine les plans et extrants des systèmes de revue de l'ARC et assure le suivi nécessaire aux vérifications et évaluations.
Composition	**Coprésidente : la dirigeante principale de la vérification et directrice générale de l'Évaluation des programmes, Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise.** Les autres membres du Comité comprennent les sous-commissaires de la Direction générale des finances et de l'administration, de la Direction générale des appels, de la Direction générale de la politique législative et des affaires réglementaires, de la Direction générale des affaires publiques et des régions du Québec et des Prairies, l'avocat général principal des Services juridiques, le Secrétariat de l'Agence et les chefs de cabinet de la commissaire et de la commissaire déléguée.

ANNEXE B – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Cette annexe contient les plans d'action détaillés et traite du développement durable ainsi que des programmes de prestations et des services liés aux prestations exécutés par l'ARC.

Plans d'action détaillés pour la gestion des créances fiscales

Ces plans d'action font le suivi des mesures en vue de répondre aux recommandations du Comité permanent des comptes publics (CPCP) et du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) concernant la façon dont l'ARC recouvre les créances fiscales.

Gestion du risque

La stratégie de l'ARC visant l'amélioration de la gestion du risque dans son programme de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.52)** ainsi formulée :

> **« L'Agence du revenu du Canada devrait mettre sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustif, mettre sans cesse à jour les cotes de risque et les utiliser pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. »**

Référence n° 2 du CPCP

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
1. Établir des processus afin d'utiliser les nouveaux **outils d'évaluation des risques**, d'élaborer des **modèles et des cotes de risque** et les mettre en oeuvre. – Les modèles de risque seront élaborés en 2006-2007 et leur lancement, aux fins de la mise à l'essai, est prévu au cours de 2007-2008. – Des cotes de risque pleinement opérationnelles seront disponibles pour les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers d'ici mars 2009.	Exercice 2009-2010 Version 2.0 – avril 2009	TERMINÉ
2. Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant les entreprises d'ici 2011.	2011	L'automatisation de la cotation des risques améliorée pour d'autres secteurs de recettes dépend de la disponibilité du financement de l'ARC. En 2009-2010, des progrès ont été réalisés en ce qui concerne la planification et des propositions préliminaires liées à la faisabilité des modèles opérationnels.

Gestion des dossiers

La stratégie de l'ARC visant l'amélioration de la façon dont elle gère les dossiers pour son programme de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.65)** ainsi formulée :

> **« L'Agence du revenu du Canada devrait réduire au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prendre note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliorer les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »**

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
1. L'amélioration de la capacité de gestion des dossiers est actuellement prévue pour mars 2009 en ce qui concerne les recouvrements de l'impôt sur le revenu des particuliers et l'observation.	Décembre 2009	Dans son *Rapport annuel au Parlement 2008-2009*, l'ARC indiquait que l'amélioration de la capacité de gestion des dossiers était EN COURS ET SUR LA BONNE VOIE, en fonction de l'échéance de décembre 2009. On y indiquait que, lorsqu'un financement serait obtenu pour les secteurs des programmes opérationnels, d'autres améliorations pourraient être apportées à la gestion des dossiers et de la charge de travail. La réponse de l'ARC a tenu compte de trois éléments essentiels pour l'amélioration de la capacité de gestion des dossiers : la rationalisation de certaines charges de travail, l'assurance de la qualité et les améliorations technologiques dans le cadre du projet d'Intégration du recouvrement des recettes. L'ARC a séparé et rationalisé des charges de travail spécialisées afin d'en permettre le traitement plus complet par un groupe d'agents des recouvrements. L'insolvabilité et la planification fiscale internationale abusive ont été séparées en 2009-2010. L'ARC poursuit l'amélioration des outils d'assurance de la qualité afin de surveiller et d'améliorer la gestion des dossiers au niveau de l'employé et du bureau. Les processus relatifs à la Liste de vérification pour l'évaluation du travail et à l'assurance de la qualité sur place ont été mis en oeuvre.
2. On prévoit que les programmes visant les entreprises utiliseront les mêmes éléments pour les améliorations apportées à la gestion des dossiers et de la charge de travail en 2011.	2011	L'ARC a mis en oeuvre la plate-forme des comptes débiteurs, qui offre aux agents des recouvrements une interface conviviale améliorée pour la gestion des comptes auxquels ils sont affectés dans les quatre secteurs de recettes. Cette interface de gestion des dossiers permet aux agents des recouvrements d'extraire et de présenter les renseignements des dossiers plus rapidement et plus utilement, en plus de permettre la tenue des dossiers dans des journaux multiples.

Établissement des rapports sur le rendement

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la façon dont elle établit les rapports sur le rendement pour son programme de recouvrement sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.41)** ainsi formulée :

> **« L'Agence du revenu du Canada devrait améliorer considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement. »**

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
1. Des outils améliorés d'établissement de rapports sur le rendement pour les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers seront disponibles vers la fin de 2007. L'établissement de rapports, pour les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers, sera pleinement opérationnel aux échelons national et régional, dans les bureaux locaux et au niveau des agents d'ici mars 2009.	Avril 2009	TERMINÉ

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
2. La mise en oeuvre progressive des outils d'établissement de rapports sur le rendement est prévue d'ici 2011 pour tous les secteurs importants des recettes des entreprises.	2011	Nous avons aussi mis en oeuvre un certain nombre de magasins de recherche pour le secteur des recettes T1, qui renferment les renseignements nécessaires à l'analyse et à la recherche des mesures de recouvrement prises à l'égard d'un compte. Des mesures ont aussi été prises afin d'élaborer un système d'établissement de rapports sur le rendement T1. On travaille actuellement à l'évaluation de solutions de rechange pour accéder aux données d'établissement des rapports de rendement qui ont été présentées.
3. L'ARC recueillera des renseignements sur les mesures prises par les agents de recouvrement grâce à l'amélioration continue de ses systèmes de mesure du rendement au moyen du projet de Recouvrement intégré des recettes, dont la mise en oeuvre de la première étape importante est prévue d'ici mars 2009.	Avril 2009	Des améliorations ont aussi été apportées aux systèmes existants afin de permettre l'établissement de rapports sur les mesures d'exécution prises par les agents des recouvrements. Les Tables de revenus consolidés constituent un outils de gestion des inventaires qui présente un aperçu quotidien à jour des comptes et qui offre aux chefs d'équipe, aux gestionnaires et aux directeurs adjoints une façon simplifiée de gérer les inventaires. L'ARC a poursuivi la mise en oeuvre de recherches afin de déterminer les populations, les mesures, les événements ou les tendances qui sont pertinents à la gestion des créances, de les observer, de les mesurer et d'en rendre compte.

Recherche sur la gestion des créances

La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances sera en réponse à la **recommandation du BVG (8.28)** ainsi formulée :

> **« L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueillir et élaborer de meilleures stratégies de recouvrement. »**
>
> **(en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique)**

Référence n° 4 du CPCP

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
1. Déclarations T1 L'élaboration du modèle de recherche initial (afin de mieux comprendre la composition des créances fiscales et le profil des débiteurs) est actuellement prévue pour 2006-2007 en ce qui concerne les programmes de l'impôt sur le revenu des particuliers.	Mars 2007	TERMINÉ
2. Entreprises L'élaboration du modèle de recherche des programmes visant les entreprises est prévue pour 2007 et sa mise en oeuvre est prévue pour le début de 2008.	Avril 2008	TERMINÉ

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
3. Déclarations T1 – Amélioration L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données de l'Intégration du recouvrement des recettes, est prévue pour 2009 en ce qui concerne les comptes d'impôt sur le revenu des particuliers.	Mars 2009	TERMINÉ
4. Entreprises – Amélioration L'élaboration d'une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données de l'Intégration du recouvrement des recettes, est prévue d'ici 2011 en ce qui concerne les programmes visant les entreprises.	2011	En 2009-2010, des progrès ont été réalisés en ce qui concerne la planification et les propositions préliminaires de faisabilité pour les programmes des entreprises.
5. Recherche sur les indicateurs économiques Élaborer une méthode de recherche et mener une étude.	En cours	En 2009-2010, des progrès ont été réalisés en ce qui concerne des discussions préliminaires et l'établissement préliminaire de la portée.

Recommandations de 1994 du BVG en suspens

Recommandation n° 1 du CPCP :

« Que l'Agence du revenu du Canada élabore un plan d'action détaillé assorti de délais et d'indicateurs de rendement pour mettre en oeuvre les recommandations non encore appliquées du chapitre 29 du rapport du vérificateur général publié en 1994 et qu'elle présente ce plan d'action au Comité permanent des comptes publics au plus tard le 31 décembre 2006. »

REMARQUE :

- Deux points renfermant des renseignements sur la cote de risque et le rendement ont été ajoutés au point 1.
- Aucune autre présentation ne sera faite au CPCP, puisque notre rapport de septembre 2006 a satisfait à ses demandes.

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
1. Une analyse des scénarios de risque de perte est effectuée, et un rapport final sera rédigé d'ici juin 2007.	Juin 2007	TERMINÉ

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
2. Les normes de rendement seront établies au niveau des agents de recouvrement par l'intermédiaire d'un addenda spécialement conçu pour les produits de gestion du rendement actuels pour tous les agents de recouvrement, qui entrera en vigueur le 1er septembre 2007. Ces normes comprendront la nature et la fréquence des communications avec les débiteurs, les délais de règlement des comptes et le recours aux poursuites et à d'autres méthodes afin de recouvrer les montants en souffrance.	Septembre 2007	TERMINÉ
3. En réponse à la recommandation du BVG de surveiller le temps passé par les agents de recouvrement à des activités générant des recettes et à celles qui n'en génèrent pas, l'ARC a déjà instauré l'établissement de rapports plus détaillés sur le temps passé à des charges de travail spécialisées nouvellement établies.	TERMINÉ	TERMINÉ
4. Le BVG a signalé que des progrès satisfaisants ont été accomplis en ce qui concerne les quatre points supplémentaires recommandés en 1994 : – le recouvrement de créances importantes; – les lignes directrices relatives à la capacité de payer; – le suivi des résultats par agent; et – l'examen annuel des comptes.	TERMINÉ	TERMINÉ

Autres recommandations du CPCP

Recommandation n° 5 du CPCP :

« Que l'Agence du revenu du Canada rende compte de la mise en oeuvre de ce plan dans son rapport annuel sur le rendement à partir de l'exercice se terminant le 31 mars 2007. »

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
1. Le rapport annuel au Parlement sera modifié afin d'inclure ces renseignements.	Mars 2007	TERMINÉ

Autres recommandations du BVG

Recommandation du BVG 8.65 :

> **« L'Agence du revenu du Canada devrait réduire au minimum le nombre d'agents de recouvrement qui traitent chaque compte, prendre note de leurs mesures de recouvrement de façon plus systématique et améliorer les outils de gestion des cas qu'elle met à leur disposition. »**

L'Agence mettra sur pied une initiative en vue de déterminer les inefficacités dans la gestion des dossiers et d'améliorer l'efficacité des mesures prises par les agents à l'égard des inventaires de cas.

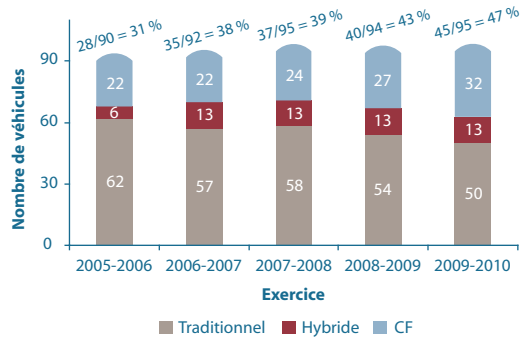
L'Agence misera sur les améliorations aux processus qu'elle a apportées, telles que le centre d'appels national du recouvrement et les bassins nationaux, en vue d'améliorer encore davantage sa gestion des dossiers. Plus particulièrement, le projet d'Intégration du recouvrement des recettes permettra d'améliorer les outils de gestion des cas disponibles pour accomplir toutes les activités de recouvrement de l'Agence.

Engagements particuliers et résultats escomptés	Date limite	État d'avancement
1. Un examen des dossiers gérés par les agents de recouvrement sera effectué afin de valider les observations du BVG et de relever les améliorations apportées aux pratiques.	Septembre 2007	TERMINÉ

Développement durable

À l'aide de la Stratégie de développement durable de 2007-2010 de l'ARC, nous avons poursuivi la modernisation de la façon dont nous acquérons les biens, les utilisons et en disposons. Conformément à la stratégie, nous avons réalisé des économies tout en réduisant l'incidence environnementale de nos activités et programmes.

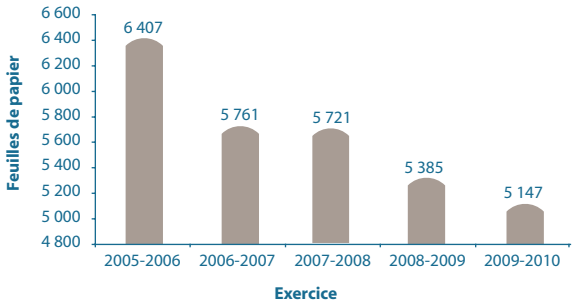
Figure 16 Profil du parc de véhicules de l'ARC



En 2009-2010, environ 28 % des dépenses totales affectées à des produits ont été considérées comme de l'approvisionnement écologique dans Synergy, le système d'achat Internet de l'Agence. Quatre-vingt pour cent des nouveaux véhicules achetés pouvaient utiliser du carburant de remplacement ou étaient des véhicules hybrides, ce qui a fait passer la proportion des véhicules de la flotte de l'ARC considérés comme écologiques de 43 % en 2008-2009 à 47 % en 2009-2010 (voir la Figure 16).

Nous avons réduit notre consommation de papier de bureau de 4,4 % de plus, ce qui signifie que la consommation de papier est passée à 5 147 feuilles par employé et que nous avons dépassé notre objectif de développement durable, qui était de 5 643 feuilles (voir la Figure 17). Cette réduction a entraîné des économies d'environ 48 000 $ à l'égard des coûts du papier de bureau.

Figure 17 Feuilles de papier achetées par employé de l'ARC



En étendant le programme « Non aux déchets » à six autres installations de l'ARC, nous permettons maintenant à 90 % des employés de l'ARC de réduire la quantité de déchets solides qu'ils produisent dans le milieu de travail. Des vérifications menées dans des installations sélectionnées ont indiqué que ce programme a aidé l'ARC à faire en sorte que 84 % de ses déchets solides ne se retrouvent pas dans des décharges. Afin d'appuyer la prestation de service durable, nous avons aussi intégré des critères de développement durable à 85 % des protocoles d'entente et des lettres d'intention entre l'ARC et les autres organisations.

Un appui important de la haute direction et des communications efficaces ont encouragé les employés à appliquer des pratiques de développement durable dans leur travail. Par exemple, 99 % de l'effectif de la direction avaient intégré des engagements de développement durable à ses ententes de rendement. Le Fonds d'innovation du développement durable, qui appuie les innovations menées par les employés, a permis le financement de six autres initiatives au sein de l'ARC. En modernisant les systèmes qui favorisent le développement durable, nous avons amélioré l'outil Web d'établissement des rapports de rendement et avons mis à jour les neuf programmes qui gèrent les principaux secteurs environnementaux de l'ARC (p. ex., papier et déchets solides).

Pour en savoir plus sur notre rendement en matière de développement durable, visitez le www.arc.gc.ca/sdd.

Programmes de prestations et services liés aux prestations exécutés par l'ARC

Six programmes de prestations fédéraux	
• Prestation fiscale canadienne pour enfants	• Prestation universelle pour la garde d'enfants[1]
• Allocations spéciales pour enfants	• Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée
• Crédit d'impôt pour personnes handicapées	• Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

[1] Pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada

20 programmes de prestations continus pour les provinces et les territoires			
	1re année		1re année
• Colombie-Britannique – Prestation familiale de la Colombie-Britannique	1996	• Prestation pour enfants du Yukon	1999
• Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	1997	• Prestation pour enfants du Nunavut	1999
• Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	1997	• Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut	1999
• Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick	1997	• Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
• Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador	1997	• Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador	1999
• Colombie-Britannique – Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique	1998	• Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan	2000
• Prestation pour enfants de la Saskatchewan	1998	• Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés	2001
• Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	1998	• Prestation ontarienne pour enfants	2007
• Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux	1998	• Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	2008
• Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	1998	• Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	2009

Neuf programmes de paiements uniques			
	Année d'imposition		Année d'imposition
• Programme de l'allocation pour frais de chauffage (fédéral)	2000	• Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral)	2005
• Colombie-Britannique – Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique	2001	• Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005	2005
• Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta	2001	• Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle	2006
• Dividende des contribuables de l'Ontario	2001	• Programme de dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2008
• Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	2003		

61 services d'échange et de transfert de données	
• Trente-cinq échanges de données de la vérification du revenu avec les provinces afin d'appuyer les programmes.	• Onze échanges de données du Supplément de la Prestation nationale pour enfants avec les provinces et les territoires afin de faciliter le calcul des prestations d'aide sociale.
• Cinq transferts de données avec les provinces pour appuyer les montants complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC.	• Deux transferts de données concernant les renseignements sur les revenus et les enfants afin d'appuyer l'administration des programmes du Supplément de revenu de l'Ontario pour les familles travailleuses ayant des frais de garde d'enfants et l'Allocation familiale du Québec.
• Trois échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse et le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique, et d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Québec*.	• Cinq échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du Supplément familial à l'assurance-emploi, le Bon d'études canadien, la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, le régime enregistré d'épargne-invalidité et le Supplément de revenu garanti.

ANNEXE C – NORMES DE SERVICE À L'ARC – RENDEMENT GLOBAL

AU SUJET DE NORMES DE SERVICE EXTERNE

Dans l'environnement de gestion actuel axé sur les résultats, les normes de service constituent un outil essentiel pour gérer une prestation de service efficace centrée sur le citoyen. Les normes de service de l'ARC sont une partie essentielle et intégrante de nos processus de planification, d'établissement de rapports et de gestion du rendement.

Les normes de service externe énoncent publiquement le niveau de rendement auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC dans des circonstances normales. Les normes de service de l'ARC sont élaborées en fonction des réalités opérationnelles, des attentes des Canadiens, du rendement antérieur et du niveau de complexité du travail requis pour offrir le service. Le fait de respecter nos normes de service démontre que l'ARC est efficace et réceptive aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations.

L'amélioration de la prestation des services aux Canadiens est un objectif important de l'ARC depuis sa création, en 1999. En réalisant cet engagement, nous avons mené un examen complet des normes de service actuelles à l'ARC; les constatations sont précisées dans les pages suivantes.

PROJET D'EXAMEN DES NORMES DE SERVICE

L'objectif de l'examen était de nous assurer que nos normes de service correspondent à l'évolution de l'ARC et d'offrir aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations des renseignements pertinents sur la norme de service qu'offre l'ARC. Afin d'atteindre cet objectif, l'examen a déterminé surtout si nous communiquons, surveillons et établissons des rapports en ce qui concernent les bons services, avec les bons objectifs, de façon significative et efficace pour les clients.

Dans l'ensemble, l'examen a confirmé que l'état des normes de service de l'ARC est très bon. Les processus d'élaboration et d'approbation des normes de service sont clairs et compris; l'ARC compte aussi sur une bonne combinaison de normes relatives à la rapidité de la prestation et à l'exactitude en ce qui concerne les principaux services. Les processus d'évaluation sont orientés correctement et les objectifs sont suffisamment ambitieux et exigeants pour les secteurs de l'exécution des programmes. En ce qui concerne la gestion générale des normes de service, l'ARC est un chef de file tant au niveau national qu'au niveau international.

L'examen a aussi permis de relever certaines possibilités d'amélioration. Nous devons par exemple permettre davantage l'intégration des points de vue des clients dans l'élaboration des normes de service et dans l'établissement des rapports connexes. L'examen a révélé que, à l'échelle de l'ARC, nous ne demandons pas toujours les suggestions et commentaires des clients avec la même fréquence et avec la même rigueur. Nous mettrons en oeuvre des initiatives afin de déterminer une façon efficace et effective d'intégrer les points de vue des clients dans l'élaboration des normes de service.

L'examen a aussi souligné la nécessité d'adopter une approche de portefeuille pour gérer les normes de service. L'approche de portefeuille met davantage l'accent sur la gestion des normes de service en tant qu'un ensemble intégré.

Enfin, l'examen a relevé la possibilité de communiquer plus clairement nos normes de service en incorporant une approche de segmentation des clients, qui met davantage l'accent sur la personnalisation

des normes de service en fonction des segments ciblés de contribuables. Nous prévoyons améliorer notre site Web pour communiquer davantage les normes de service et rendre la navigation plus conviviale.

Les recommandations de l'examen seront mises en oeuvre progressivement au cours des deux prochaines années.

LES RÉSULTATS DE NOTRE NORME DE SERVICE

Légende de l'évaluation du rendement			
✓ Objectif atteint ou dépassé	☑ Objectif en grande partie atteint (au moins 95 %)	✕ Objectif non atteint	Norme de service nouvelle ou modifiée

n.d.	Non disponible	S.O.	Sans objet

REMARQUE : Lorsque les normes de service sont exprimées en termes d'un nombre de jours, elles font référence aux jours civils, à moins qu'il en soit indiqué autrement.

Aide aux contribuables et aux entreprises

	Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
1.	Demandes de renseignements généraux – téléphone	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	80 %	82 %	83%	82,4 %	80,9 %	✓
2.	Demandes de renseignements pour les entreprises – téléphone	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	85 %	81 %	81,7 %	86,8 %	86,1 %	✓
3.	Organismes de bienfaisance – réponse aux demandes téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	86 %	88 %	86 %	87 %	89,9 %	✓
4.	Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables	Dans un délai de 60 jours, en moyenne	100 %	84 jours	94 jours	101 jours	104 jours	98 jours	✕
5.	Interprétations techniques communiquées aux contribuables	Dans un délai de 90 jours, en moyenne	100 %	87 jours	105 jours	89 jours	91 jours	89 jours	✓
6.	Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – demandes écrites	Dans un délai de 45 jours ouvrables	80 %	88%	87 %	89,4 %	92,8 %	94,1 %	✓
7.	Demandes d'agrément des régimes de pension	Examen complet en 180 jours	85 %	96,2 %	96,6 %	93,9 %	92,2 %	86,5 %	✓
8.	Modifications aux régimes de pension agréés	9 mois	80 %	89,1 %	82,1 %	76,6 %	70,9 %	67,2 %	✕
9.	Cessation des régimes de pension agréés	1 an	85 %	90,3 %	87,9 %	82,4 %	79,6 %	80,7 %	☑
10.	Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %	83,6 %	85,3 %	84,9 %	86,7 %	80,1 %	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
11. Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Dans un délai de 60 jours	80 %	83,7 %	91,2 %	90,5 %	94,4 %	92,6 %	✓
12. Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	60 jours	85 %	88 %	85,3 %	71,4 %	93,1 %	95 %	✓
13. Rapports d'évaluation actuarielle	9 mois	80 %	79,7 %	35,5 %	55,9 %	63 %	58,9 %	✗
14. Régimes de revenu différé – réponse aux demandes écrites	Dans un délai de 60 jours	80 %	75,1 %	60,2 %	37,6 %	64,8 %	71,4 %	✗
15. Régimes de participation différée aux bénéfices	Enregistrement dans un délai de 180 jours	80 %	97 %	98,9 %	96,8 %	99,8 %	99,4 %	✓
16. Régimes de participation différée aux bénéfices	Modifications et cessations dans un délai de 270 jours	80 %	67,5 %	89 %	86,5 %	88,4 %	52,1 %	✗

Cotisation des déclarations et traitement des paiements

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
17. Réponse aux demandes de redressement faites par les contribuables (T1)	8 semaines (en moyenne)	100 %	6 semaines	7 semaines	7 semaines	7 semaines	7 semaines	✓
18. Réponse aux demandes de redressement faites par les contribuables (T1) reçues par Internet[1]	2 semaines (en moyenne)	100 %	S.O.	S.O.	2 semaines	2 semaines	2 semaines	✓
19. Envoi mensuel d'un relevé des paiements provisoires (RPP) aux contribuables T2 et TPS/TVH	Envoyé au plus tard le 18e jour du mois	95 %	99,4 %	100 %	80,2 %	94,3 %	100 %	✓
20. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (papier)	De 4 à 6 semaines (en moyenne)	100 %	3,6 semaines	3,9 semaines	4,1 semaines	4,0 semaines	4,3 semaines	✓
21. Traitement des déclarations de revenus T1 des particuliers (électroniques)	2 semaines (en moyenne)	100 %	1,9 semaine	1,6 semaine	1,7 semaine	1,6 semaine	1,6 semaine	✓
22. Traitement des déclarations de revenus T3 des fiducies	Dans un délai de 4 mois	95 %	96 %	95,7 %	98 %	97,2 %	97,6 %	✓
23. Traitement des déclarations de taxe d'accise, de droits d'accise et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Dans un délai de 90 jours	95 %	S.O.	98,1 %	98,2 %	99 %	97%	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
24. Traitement des déclarations de TPS/TVH	Dans un délai de 30 jours	95 %	98 %	98 %	91,9 %	97,3 %	n.d.[2]	S.O.
25. Traitement des déclarations de revenus T2 des sociétés	Dans un délai de 60 jours	90 %	S.O.	S.O.	92 %	90,8 %	92,8 %	✓

[1] Nouvelle norme et nouvel objectif pour 2007-2008.

[2] les résultats fondés ne sont pas disponibles pour 2009-2010. La méthode révisée de saisie des données a commencé en juin 2010.

Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
26. Traitement des demandes d'équité relatives aux comptes débiteurs et aux comptes de fiducie	De 4 à 6 semaines	90 %	90 %	S.O.[1]	S.O.[1]	S.O.[1]	S.O.[1]	

[1] Aucune donnée fiable n'est disponible.

Observation en matière de déclaration

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
27. Traitement des demandes des non-résidents de dispense de la retenue selon l'article 105	30 jours	85 %	S.O.	S.O.	83,5 %	92,3 %	94 %	✓
28. Demandes de crédits remboursables de la RS&DE	120 jours	90 %	92 %	96,1 %	96,3 %	96,3 %	96,3 %	✓
29. Demandes de crédits non remboursables de la RS&DE	365 jours	90 %	95 %	96,1 %	96,8 %	97,3 %	96 %	✓
30. Demandes de redressement de crédits remboursables de la RS&DE faites par les demandeurs	240 jours	90 %	94 %	96,8 %	97,1 %	96,9 %	97,3 %	✓
31. Demandes de redressement de crédits non remboursables de la RS&DE faites par les demandeurs	365 jours	90 %	94 %	92,9 %	95,1 %	96,4 %	95,1 %	✓
32. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables (non vérifiées)	60 jours	90 %	90 %	96,6 %	96,6 %	96,4 %	92,9 %	✓
33. Crédits d'impôt pour production cinématographique et télévisuelle – demandes remboursables (vérifiées)	120 jours	90 %	92 %	96 %	95,9 %	96,3 %	91,9 %	✓

Appels

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
34. Lettre de premier contact pour les différends	30 jours	85 %	89 %	89 %	84 %	68 %	50 %	✗
35. Programme de solution de problèmes	Accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables	95 %	98 %	96,7 %	95,1 %	95,5 %	97,1 %	✓
36. Programme de solution de problèmes	Solution ou communication avec le contribuable dans un délai de 15 jours ouvrables	95 %	97 %	96,7 %	95,4 %	95,9 %	96,6 %	✓

Programmes de prestations

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
37. Prestation fiscale canadienne pour enfants – demandes de renseignements téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	76 %	75 %	78,3 %	78 %	74,9 %	✓
38. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – rapidité	Émettre un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours	98 %	99,4 %	99 %	99,1%	97,4 %	98,8 %	✓
39. Traitement des demandes de prestations et des formulaires d'état civil – exactitude	Traiter les renseignements avec exactitude et, le cas échéant, émettre un paiement, un avis ou une lettre	98 %	S.O.	S.O.	98 %	97,7 %	97,4 %	☑
40. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – rapidité	Émettre un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours	98 %	97,2 %	97,8 %	99 %	98 %	93 %	☑
41. Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – exactitude	Répondre aux demandes écrites et aux renvois d'appels provenant des centres d'appels, avec les renseignements appropriés, et traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'émission d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %	S.O.	S.O.	97,3 %	97,1 %	99,3 %	✓
42. Validation et contrôle – résultats de l'examen	45 jours	90 %	93,6 %	n.d.	98,7 %	97 %	94,2 %	✓
43. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – rapidité (période de pointe)	Dans un délai de 20 jours suivant la réception durant les périodes de pointe	90 %	95,5 %	76,8 %	91 %	75,8 %	93,8 %	✓
44. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – exactitude (période de pointe)[1]	Traiter avec exactitude la demande et, le cas échéant, envoyer une lettre de demande de renseignements supplémentaires	98 %	S.O.	S.O.	S.O.	99 %	99 %	✓

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
45. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – rapidité (en dehors des périodes de pointe)	Dans un délai de 5 jours suivant la réception en dehors des périodes de pointe	90 %	70,5 %	32,8 %	75,3 %	72,1 %	63 %	✗
46. Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – exactitude (en dehors des périodes de pointe)[1]	Traiter les renseignements avec exactitude et, le cas échéant, envoyer une lettre demandant plus de renseignements	98 %	S.O.	S.O.	S.O.	98,2 %	99 %	✓

[1] Norme de service introduite en 2008-2009.

Services internes

Service	Norme de service	Objectif actuel	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	Évaluation
47. Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des clients ou des contribuables	Répondre aux demandes de données statistiques des clients ou des contribuables dans un délai de 30 jours civils, en moyenne	100 %	28 jours	28 jours	29 jours	28 jours	22 jours	✓

Norme de service en cours d'élaboration en 2010-2011

Activité de programme	Norme de service	Objectif
Aide aux contribuables et aux entreprises (Politique législative et affaires réglementaires)	Organismes de bienfaisance – répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de quatre mois.	90 %
	Produits spécialisés – répondre aux demandes d'enregistrement, de modification ou de cessation de produits spécialisés, dans un délai de 60 jours civils. Cette norme combinerait les régimes d'épargne-retraite, les fonds de revenu de retraite et les régimes d'épargne-études.	À déterminer
	Régimes de participation différée aux bénéfices – cette norme combinerait l'enregistrement avec modifications en 180 jours et la cessation en 270 jours.	80 %
Aide aux contribuables et aux entreprises (Services aux contribuables – demandes de renseignements)	Demandes de renseignements téléphoniques au Bureau d'aide des services électroniques.	À déterminer
	Demandes de renseignements téléphoniques au sujet du crédit de TPS/TVH.	À déterminer
Appels	Demandes de renseignements, plaintes liées au service de l'ARC – accuser réception de la plainte dans un délai de deux jours, communiquer avec le contribuable dans les 15 jours et régler la plainte dans les 30 jours.	90 %
	Nombre moyen de jours ouvrables pour régler les différends liés à l'impôt sur le revenu, aux taxes à la consommation, au RPC et à l'AE.	À déterminer

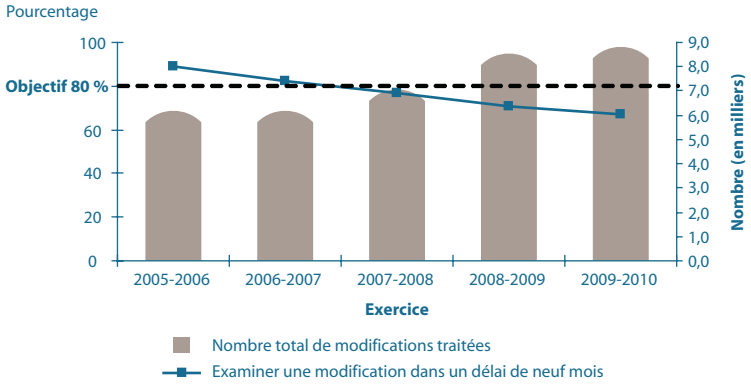
DÉFIS

Le respect de toutes ses normes de service est important pour l'ARC. Précédemment, nous avons traité des normes relatives aux activités ayant les volumes les plus élevés et les incidences les plus importantes pour l'ARC. Les sections suivantes présentent plus de détails sur les six normes de service qui nous ont posé des défis pour ce qui est du respect de nos normes de service en 2009-2010.

Aide aux contribuables et aux entreprises

Nous avons encore connu certaines difficultés à atteindre notre objectif lié au traitement des modifications aux régimes de pension agréés. En 2009-2010, les mesures concentrées visant à réduire les inventaires des dossiers anciens qui s'étaient accumulés au cours des quelques dernières années, ainsi que les nouvelles stratégies et les nouveaux processus de gestion des charges de travail, ont entraîné une réduction générale des inventaires de 20 % et une réduction de 31 % de l'inventaire des dossiers anciens. La restructuration des ressources visant à gérer les inventaires des dossiers anciens a eu un effet néfaste sur notre capacité à respecter cette norme. Nous croyons cependant que la réduction des inventaires actuels nous permettra d'améliorer notre rendement quant à cette norme de service au cours du prochain exercice.

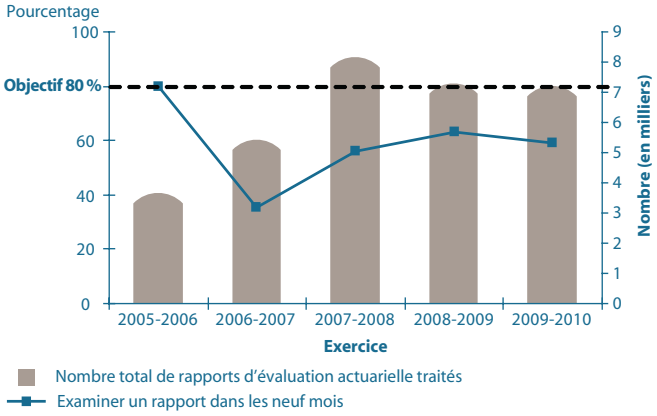
Figure 18 Modifications aux régimes de pension agréés



Qualité des données : Bonne

De multiples activités de transformation ont continué de nuire à notre capacité à atteindre notre objectif, établi à 80 %, à examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans les neuf mois et à présenter une approbation écrite des cotisations recommandées de l'employeur. Au cours des quelques dernières années, les exigences relatives à des charges de travail de plus en plus complexes ont entraîné une accumulation des inventaires. Ce problème a été aggravé par la mise en place d'activités d'observation améliorées à l'égard des plans de retraite individuels, qui exigent de longues procédures de vérification. Cette situation a fait augmenter considérablement le temps nécessaire pour examiner les rapports d'évaluation actuarielle, mais elle a été utile pour repérer les cas d'inobservation. Pour faciliter le traitement des inventaires non traités, nous avons mis en oeuvre une nouvelle approche fondée sur le risque dans le but de simplifier l'examen. Nous avons aussi affecté et formé des employés supplémentaires, qui s'occuperont d'un groupe de dossiers préalablement sélectionnés.

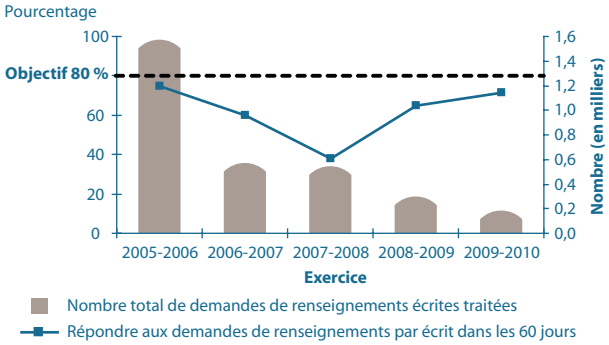
Figure 19 Rapports d'évaluation actuarielle



Qualité des données : Bonne

Notre but est de répondre aux demandes de renseignements écrites sur les régimes de revenu différé dans un délai de 60 jours civils. Notre objectif est le respect de cette norme dans 80 % des cas. Bien que nous n'ayons pas atteint cette norme une fois cette année, nous avons observé une amélioration de 6 % par rapport à l'année précédente. Étant donné que les volumes ont diminué au fil du temps, nous prévoyons supprimer cette norme de service en 2011-2012.

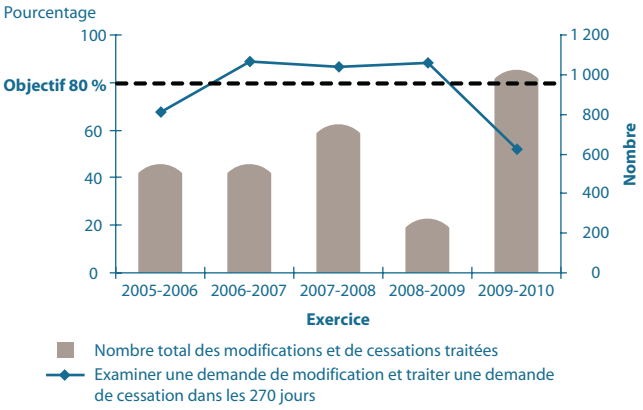
Figure 20 Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes de renseignements écrites



Qualité des données : Bonne

Nous avons connu cette année un recul important du rendement lié à la modification et à la cessation des régimes de participation différée aux bénéfices, dont le délai est de 270 jours. Ce recul est lié à une erreur dans la détermination et l'affectation des dossiers qui a entraîné une augmentation de l'inventaire des dossiers anciens. Nous avons formé des employés supplémentaires pour s'occuper de cette charge de travail. Bien que nous ayons pris des mesures correctives et que nous ayons réalisé des progrès en 2009-2010, nous avons toujours dans l'inventaire des dossiers qui ne respectent pas la norme de service. Lorsque l'inventaire des dossiers anciens aura été éliminé, nous devrions être en mesure de respecter la norme.

Figure 21 Régimes de participation différée aux bénéfices – Modifications et cessations

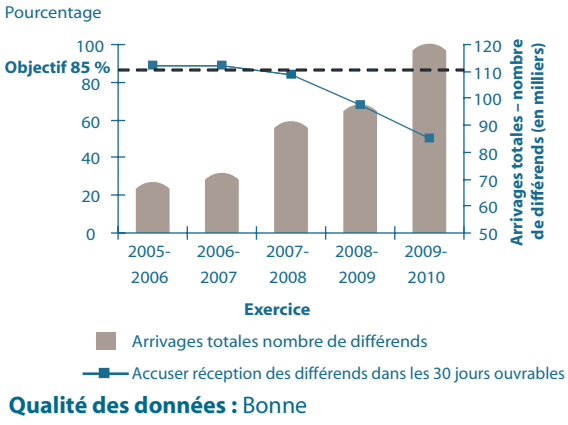


Qualité des données : Bonne

Appels

En ce qui concerne la norme de service lié à l'envoi d'une lettre de premier contact pour les différends, notre but est d'accuser réception des différends des contribuables dans un délai de 30 jours civils. Comme nous l'expliquons aux pages 92 et 93, un certain nombre de facteurs ont eu un effet sur l'arrivage des différends du programme des Appels. Ces facteurs ont eu à leur tour un effet néfaste sur le rendement de notre norme de service. Nous avons adopté un certain nombre de mesures afin de corriger les lacunes de rendement actuelles. Par exemple, nous avons réaffecté des ressources existantes aux activités de gestion administratives initiales et avons engagé et formé plus d'employés afin d'aider à réduire les charges de travail. Ces mesures devraient nous aider à améliorer notre rendement lié aux délais d'exécution d'ici 2011-2012.

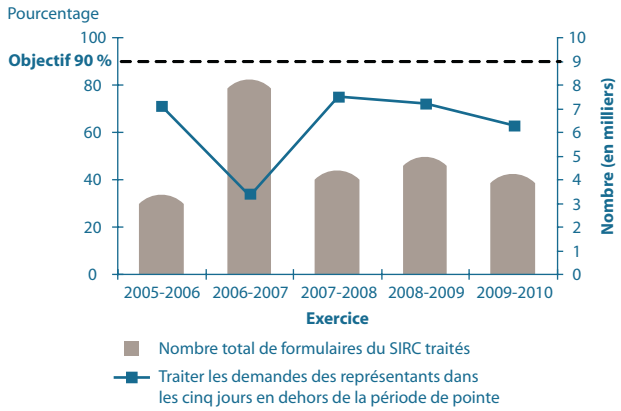
Figure 22 Lettre de premier contact pour les différends



Qualité des données : Bonne

Programmes de prestations

Figure 23 Traiter une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – En dehors des périodes de pointe



Qualité des données : Bonne

Notre but est de traiter une demande qui n'est pas reçue pendant la période de pointe de l'impôt (de la mi-juillet à la mi-mars) dans les cinq jours ouvrables. Nous voulons respecter cette norme dans 90 % des cas. Notre rendement a diminué par rapport à l'année dernière en raison des défis liés à l'acheminement des formulaires de demandes dans les délais prévus. Nous prenons des mesures afin de respecter ces délais dans les régions touchées. Les mesures consistent à améliorer les processus, à apporter des modifications aux systèmes et à nous assurer que le bon niveau de priorité est accordé aux demandes. Ces mesures devraient nous aider à améliorer notre rendement lié aux délais d'exécution d'ici 2011-2012.

REDRESSEMENTS AUX NORMES DE SERVICE

Aucun changement n'a été apporté à la liste actuelle des normes de service de l'ARC en 2009-2010.

Annexe D – Adresses URL pour obtenir d'autres renseignements

Sujet	Sites Web de l'ARC
Accès rapide	www.arc.gc.ca/accesrapide
Ce qui nous distingue – au service des Canadiens	www.arc.gc.ca/cequinousdistingue
Charte des droits du contribuable	www.arc.gc.ca/droits
Conseil de direction	www.arc.gc.ca/conseil
Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire (CIRD)	www.arc.gc.ca/cird
Développement durable	www.arc.gc.ca/sdd
Économie clandestine	www.arc.gc.ca/economieclandestine
Information pour les nouveaux arrivants	www.arc.gc.ca/tx/nnrsdnts/ndvdls/nwcmr-fra.html
Mesurer le fardeau des petites entreprises lié à l'observation	www.arc.gc.ca/gncy/bnchmrk/menu-fra.html
Ministre du Revenu national	www.arc.gc.ca/ministre
Mon dossier	www.arc.gc.ca/mondossier
Mon dossier d'entreprise	www.arc.gc.ca/mondossierentreprise
Nos normes de service	www.arc.gc.ca/normesservices
Plaintes liées au service de l'ARC	www.arc.gc.ca/plaintes
Programme des divulgations volontaires	www.arc.gc.ca/divulgationsvolontaires
Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt	www.arc.gc.ca/benevole
Projet Trident	www.arc.gc.ca/gncy/trdnt/menu-fra.html
Rapports annuels au parlement	www.arc.gc.ca/rapportannuel
Recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE)	www.arc.gc.ca/rsde
Résumé du Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012	www.arc.gc.ca/gncy/bsnss_plns/2009/menu-fra.html
Services électroniques de l'ARC	www.arc.gc.ca/serviceselectroniques

Sujet	Sites Web connexes
Agence des services frontaliers du Canada	www.asfc.gc.ca
Chambre des communes	www.parl.gc.ca
Citoyenneté et Immigration Canada	www.cic.gc.ca
Compte d'épargne libre d'impôt	www.celi.gc.ca
Gouvernement du Canada	www.canada.gc.ca
Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales	www.laws.justice.gc.ca/fr/F-1.4/index.html
Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	www.laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/S-12.55//20090909
Loi de l'impôt sur le revenu	www.laws.justice.gc.ca/fr/showtdm/cs/I-3.3/index.html
Loi sur l'accès à l'information	www.laws.justice.gc.ca/fr/A-1
Loi sur l'accise	www.laws.justice.gc.ca/fr/E-14.1/index.html
Loi sur la protection des renseignements personnels	www.laws.justice.gc.ca/fr/P-21/index.html
Ministère des Finances Canada	www.fin.gc.ca
Ministère de la Justice Canada	www.justice.gc.ca
Organisation de coopération et de développement économiques	www.oecd.org
Ombudsman des contribuables	www.taxpayersrights.gc.ca/menu-fra.html
Rapport d'Accenture, Leadership in Customer Service (anglais seulement)	www.accenture.com/Global/Services/By_Industry/Government_and_Public_Service
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	www.rhdcc.gc.ca
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	www.sct.gc.ca
Sénat du Canada	www.sen.parl.gc.ca

Annexe E – Glossaire

Terme	Description
Abri fiscal	Les abris fiscaux sont définis dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*. En termes très généraux, un abri fiscal peut être un arrangement de don ou l'acquisition d'un bien qui est présenté à l'acheteur ou au donateur de façon telle que les avantages fiscaux et les déductions découlant de cet arrangement ou de cette acquisition semblent égaux ou supérieurs au coût net de conclure cet arrangement ou d'acquérir ce bien. De même, un arrangement de don, où le donateur assume une dette à recours limité relativement au don, constitue un abri fiscal. En règle générale, dans le cas d'une dette à recours limité, le remboursement est sans risque pour l'emprunteur.
Accessibilité des demandeurs	Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique.
Alerte fiscale	L'alerte fiscale est un produit média utilisé par l'ARC lorsqu'elle désire communiquer aux Canadiens des sujets d'importance particulière, habituellement dans un délai serré, qui visent à protéger leurs intérêts et à fournir d'importants renseignements qui pourraient les toucher directement. Cela pourrait comprendre des renseignements sur les abris fiscaux, les investissements, les stratégies fiscales et la fraude ciblant les contribuables.
Annulation	Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés.
Compensation	Un service offert par l'ARC qui permet de transférer (compensation) des remboursements d'impôt et des crédits pour la TPS/TVH pour les particuliers afin de payer les dettes payables à d'autres programmes des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.
Compte d'épargne libre d'impôt pour particuliers	Depuis le 1er janvier 2009, les résidents canadiens âgés de 18 ans ou plus qui possèdent un numéro d'assurance sociale (NAS) valide peuvent cotiser jusqu'à 5 000 $ annuellement à un compte d'épargne libre d'impôt (CELI).
Contribuable et/ou bénéficiaire de prestations admissible	Se dit d'une personne qui remplit les exigences donnant droit à un service, à un paiement ou à un crédit particulier.
Déclaration des paiements contractuels	Une initiative visant à combattre l'économie clandestine qui exige que toutes les entreprises de construction inscrivent les paiements qu'elles versent aux sous-traitants qui fournissent des services de construction.
Dette fiscale	Impôt et autres revenus pour lesquels l'ARC a établi une cotisation ou une estimation mais qu'elle n'a pas encore recouvrés.
Dettes fiscales liées aux programmes gouvernementaux (dettes non fiscales)	Dettes découlant des programmes administrés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), comme les prêts étudiants du Canada non remboursés, les prestations payées en trop du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi, dont l'ARC a la responsabilité du recouvrement au nom de RHDCC.
Différend	Terme générique utilisé pour désigner un différend, une opposition ou un appel présentés au ministre du Revenu national (en ce qui concerne les décisions, les cotisations ou les nouvelles cotisations relatives au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi), par un contribuable ou un prestataire ou en son nom, quant à une décision prise par l'ARC.
Différends réglés	Désigne les différends liés aux appels pour lesquels un examen administratif impartial a été effectué.
Dispositions d'allègement pour les contribuables	Mesures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allègement (p. ex., renonciation aux intérêts et pénalités) aux contribuables dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté.
Dossier non traitable	Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels à l'Administration centrale ou (dans le cas des questions touchant le RPC/AE et les questions fiscales) dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé concernant le RPC/AE devant fournir une opinion.
Droit	Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée.
Économie clandestine	Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée.

Terme	Description
Équivalent temps plein	Une unité utilisée pour mesurer une période aux fins des coûts de l'emploi dans un budget de fonctionnement. Elle comprend la durée accessoire nécessairement utilisée pour les congés annuels, la formation, etc.
Exécution	Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et y remédier.
Indicateur	La qualification ou la quantification d'une caractéristique mesurée dans le but d'évaluer l'étendue selon laquelle un résultat escompté est atteint. Il s'agit d'un moyen de savoir si nous avons atteint le résultat souhaité.
Incidence fiscale	L'impôt supplémentaire déterminé au moyen d'activités d'observation. Il comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou les pénalités et les intérêts réduits ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs cotisables.
Norme de service	Énoncé public sur le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC dans des circonstances normales.
Observation	Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle.
Petites et moyennes entreprises	Petites entreprises : Particuliers qui sont en affaires, fiducies et sociétés privées ayant des recettes annuelles de moins de 1 million de dollars. Moyennes entreprises : D'ordinaire, des sociétés ayant des recettes annuelles se situant entre 1 million et 250 millions de dollars, qui comprennent souvent des filiales et des succursales.
Plan d'entreprise	Présente les principaux défis, les orientations et les objectifs de l'ARC sur une période de trois exercices, les stratégies pour atteindre ces objectifs ainsi que les mesures du rendement à utiliser pour mesurer les progrès réalisés.
Programme des divulgations volontaires	Programme qui donne aux contribuables la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations fiscales, sans être pénalisés.
Régie	Terme générique désignant les institutions et les processus au moyen desquels une organisation est dirigée ou contrôlée.
Réglé	L'ARC estime qu'une dette fiscale ou non fiscale a été réglée dès que le paiement a été reçu, ou si l'ARC radie la dette.
Rendement	Mesure selon laquelle l'ARC atteint ses résultats à l'aide de ses ressources par rapport à ses résultats escomptés.
Renonciation	Lorsque les pénalités et les intérêts n'ont pas encore été chargés, une décision de ne pas imposer les pénalités ou les intérêts applicables, soit à la demande du contribuable ou sur l'initiative de l'ARC.
Rentrée de fonds	Sommes reçues par l'ARC ou ses mandataires au cours de l'exercice se terminant le 31 mars, dont la majeure partie est déposée au Trésor du gouvernement fédéral. Toute somme qui n'a pas encore été déposée se nomme « encaisse ».
Résultats escomptés	Énoncés, en termes clairs et concrets, des résultats que l'ARC s'attend à réaliser au cours de la période de planification; l'ARC évaluera son rendement par rapport à ces énoncés et en rendra compte.
Résultat stratégique	Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens.
Risque	C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs d'une organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude; il s'agit de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les résoudre et de communiquer l'information à leur sujet.
Segments de contribuable	Groupes de contribuables qui ont en commun des exigences et des particularités en matière d'observation, des besoins en service, des préférences concernant l'accès à l'information ou à des services, ou des attentes à l'endroit de l'ARC, à titre de particuliers; de petites, moyennes et grandes entreprises, constituées ou non en sociétés; et d'organismes de bienfaisance.

Terme	Description
Taxe à la consommation	Taxe fédérale perçue au moment de l'achat d'un bien ou d'un service par le consommateur final.
T1	Déclaration de revenus et de prestations des particuliers
T2	Déclaration de revenus des sociétés
T3	Déclaration de revenus des fiducies
T4	État de la rémunération payée
T5	Déclaration des revenus de placements

Annexe F –Acronymes et abréviations

AE	Assurance-emploi
ARC	Agence du revenu du Canada
BSF	Bureau des services fiscaux
BVG	Bureau du vérificateur général du Canada
CD	Conseil de direction
CELI	Compte d'épargne libre d'impôt
CIPH	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
CRG	Cadre de responsabilisation de gestion
CSCD	Cadre de surveillance du Conseil de direction
DPA	Demande de prestations automatisée
EC	Économie clandestine
EC	Cadre exécutif
ETP	Équivalent temps plein
GRHAC	Gestion des ressources humaines axée sur les compétences
IRR	Intégration du recouvrement des recettes
n.d.	Non disponible
ND/NI	Non-déclarants/non-inscrits
NE	Numéro d'entreprise
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
OAEA	Outil d'autoévaluation de l'admissibilité
PCBMI	Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
PE	Protocole d'entente
PEA	Plan de l'effectif de l'Agence
PFCE	Prestation fiscale canadienne pour enfants
PFRT	Prestation fiscale pour le revenu du travail
PME	Petites et moyennes entreprises
PPC	Processus de préqualification des candidats
PVA	Programme de vérification aléatoire
PUGE	Prestation universelle pour la garde d'enfants
RATVP	Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale
REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
RHDCC	Ressources humaines et Développement des compétences Canada
RPC	Régime de pensions du Canada
RS&DE	Recherche scientifique et développement expérimental
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
S.O.	Sans objet
TI	Technologie de l'information
TPS	Taxe sur les produits et services
TVH	Taxe de vente harmonisée

ÉTATS FINANCIERS

Table des matières

Déclaration de responsabilité de la direction 161

Agence du revenu du Canada États financiers Vérifiés – Activités de l'Agence 163

Analyse des états financiers – Activités de l'Agence 181

Agence du Revenu du Canada États financiers Vérifiés – Activités administrées 185

Discussion et analyse des états financiers – Activités administrées 203

Agence du revenu du Canada – Information financière supplémentaire non vérifiée 211

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires 213

Tableaux sur le rendement financier 215

Déclaration de responsabilité de la direction

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la Note 2 complémentaire aux états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'Agence est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les informations financières soumises aux *Comptes publics du Canada* et incluses dans le rapport annuel de l'Agence concordent avec les présents états financiers.

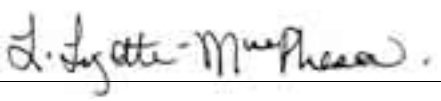
Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'Agence. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et de contrôle interne qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs. Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'Agence veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par des dispositions assurant une répartition appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation.

Le Conseil de direction doit veiller à ce que la direction remplisse ses obligations en matière de présentation de l'information financière et de contrôle interne, responsabilité dont il s'acquitte par l'entremise de son Comité de vérification. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité des états financiers, ces derniers sont révisés par le Comité de vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le Comité de vérification est indépendant de la direction et tient des réunions à intervalles réguliers avec cette dernière de même qu'avec les vérificateurs internes et la vérificatrice générale du Canada. Les vérificateurs ont libre accès au Comité de vérification.

La vérificatrice générale du Canada effectue une vérification indépendante et exprime des opinions sur les états financiers ci-joints.

Approuvé par :

La commissaire et première dirigeante



Linda Lizotte-MacPherson

L'administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire, Finances et administration,

Stephen O'Connor

Ottawa, Ontario
Le 23 août 2010

AGENCE DU REVENU DU CANADA
ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS – ACTIVITÉS DE L'AGENCE

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

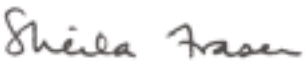
Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2010 et les états des résultats, du passif net et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

La vérificatrice générale du Canada,



Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 23 août 2010

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE – ACTIVITÉS DE L'AGENCE

31 mars
(en milliers de dollars)

	2010	2009
ACTIF		
Actifs financiers		
Encaisse	93	71
Somme à recevoir du Trésor	181 212	299 995
Créances et avances (Note 4)	43 174	7 711
	224 479	307 777
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	17 299	19 333
Immobilisations (Note 5)	530 425	489 816
	547 724	509 149
TOTAL	**772 203**	**816 926**
PASSIF		
Salaires à payer	49 785	168 100
Créditeurs et charges à payer	180 894	161 962
Obligations au titre d'immobilisations louées (Note 6)	14 732	13 562
Congés annuels et compensatoires	176 953	164 478
Indemnités de départ (Note 7)	554 363	619 846
Autres passifs	2 924	2 262
	979 651	1 130 210
PASSIF NET (Note 8)	(207 448)	(313 284)
TOTAL	**772 203**	**816 926**

Passif éventuel (Note 13) et obligations contractuelles (Note 14)

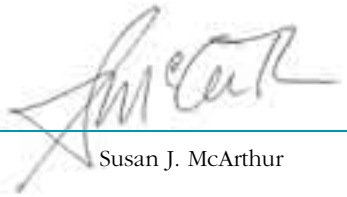
Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

La commissaire et première dirigeante,

Linda Lizotte-MacPherson

Présidente du Conseil de direction,



Susan J. McArthur

ÉTAT DES RÉSULTATS – ACTIVITÉS DE L'AGENCE

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2010	2009
CHARGES (Note 9)		
Services internes	1 139 411	1 132 532
Observation en matière de déclaration	1 126 047	1 127 286
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	765 185	754 161
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	670 514	666 692
Aide aux contribuables et aux entreprises	385 342	380 440
Appels	220 921	215 376
Programmes de prestations	131 007	155 044
Ombudsman des contribuables	2 894	2 167
TOTAL DES CHARGES	4 441 321	4 433 698
REVENUS NON FISCAUX (Note 10)		
Services internes	224 736	203 586
Observation en matière de déclaration	14 679	6 741
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	92 934	88 035
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	155 506	148 722
Aide aux contribuables et aux entreprises	57 274	60 864
Appels	19 775	18 550
Programmes de prestations	4 517	11 061
TOTAL DES REVENUS NON FISCAUX	569 421	537 559
COÛT D'EXPLOITATION NET	**3 871 900**	**3 896 139**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

ÉTAT DU PASSIF NET – ACTIVITÉS DE L'AGENCE

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2010	2009
Passif net, début de l'exercice	(313 284)	(180 570)
Coût d'exploitation net	(3 871 900)	(3 896 139)
Crédits parlementaires de l'exercice courant utilisés (Note 3(a))	3 985 210	3 804 856
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (Note 3(c))	(268 580)	(266 628)
Variation de l'encaisse nette n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice (Note 3(c))	110 701	(56 695)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	269 188	250 314
Variation de la somme à recevoir du Trésor	(118 783)	31 578
PASSIF NET, FIN DE L'EXERCICE	**(207 448)**	**(313 284)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2010	2009
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Coût d'exploitation net	3 871 900	3 896 139
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations (Note 5)	(86 838)	(88 377)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations	(10 245)	(23 157)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	(269 188)	(250 314)
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	35 485	(17 531)
Variation des charges payées d'avance	(2 034)	3 263
Variation du passif autre que les obligations au titre d'immobilisations louées	151 729	(175 173)
FONDS UTILISÉS PAR LES ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	3 690 809	3 344 850
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations financées par des crédits de l'exercice courant (Note 3 (b))	127 404	126 321
Acquisition des immobilisations non financées par des crédits de l'exercice courant	10 584	19 490
Produit de la cession d'immobilisations	(296)	(932)
FONDS UTILISÉS PAR LES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS	137 692	144 879
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Augmentations des obligations au titre d'immobilisations louées	(5 363)	(15 374)
Paiement des obligations au titre d'immobilisations louées	4 193	7 178
FONDS PROVENANT DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	(1 170)	(8 196)
ENCAISSE NETTE FOURNIE PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA	**3 827 331**	**3 481 533**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (« l'Agence ») est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en oeuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province, territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) mise en oeuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et

(d) mise en oeuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes, incluant les cotisations au Régime de pensions du Canada. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Dans l'exécution de sa mission, l'Agence opère dans les activité de programmes suivants :

(a) Services internes : fournit des services internes à travers l'Agence, tels que la gestion des ressources humaines, la gestion financière, les technologies de l'information, pour répondre aux besoins des programmes et d'autres obligations organisationnelles;

(b) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;

(c) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;

(d) Comptes débiteurs et observation en matière de production de déclaration : détermine et traite l'inobservation des exigences en matière d'enregistrement, de production et de remises des lois administrées par l'Agence;

(e) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;

(f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'Agence;

(g) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires;

(h) Ombudsman des contribuables : traite les demandes de révision faites par les contribuables et les prestataires relativement aux questions de service.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'Agence ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les états financiers - Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'Agence et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers - Activités administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisme. La séparation des activités de l'Agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'Agence sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les états financiers - Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Ces principes comptables concordent avec les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

(a) Crédits parlementaires

L'Agence est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'Agence ne correspond pas à la présentation établie selon les principes comptables généralement reconnus du Canada, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état de la situation financière et l'état des résultats ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La Note 3 (b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'Agence utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les entrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les entrées et les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

(c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

(d) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les charges sont estimées en utilisant la formule de recouvrement de coûts.

(e) Régime d'avantages sociaux

L'Agence participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Agence sont enregistrées au coût et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées et représentent l'obligation totale de l'Agence à l'endroit de ce régime. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations pour tout passif non capitalisé relié à ce régime.

(f) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'Agence.

(g) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor découle d'un écart temporaire entre le moment où une opération affecte les autorisations de l'Agence et le moment où elle est traitée par le Trésor. Elle correspond au montant net de l'encaisse que l'Agence a le droit de prélever du Trésor sans autre autorisation.

(h) Créances et avances

Les créances et avances sont présentés au moindre du coût ou de la valeur nette de réalisation. Une provision pour créances douteuses est établie pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

(i) Immobilisations

Les frais de 10 000 $ et plus engagés par l'Agence pour l'achat ou le développement des immobilisations sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 $ sont passés en charges.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	5-10 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans
Immobilisations louées	Durée des baux

Les immobilisations en cours de construction ou en développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

(j) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charge au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

(k) Avantages sociaux futurs

(i) Régime de retraite

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'Agence. Ces montants sont équivalents à un multiple des cotisations versées par les employés et pourraient changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'Agence sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'Agence n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Indemnités de départ

Les employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel les services sont rendus par les employés pour les gagner. L'obligation relative aux indemnités de départ des employés de l'Agence est établie à partir des résultats de l'évaluation actuarielle de l'ensemble des employés du gouvernement.

(l) Passif éventuel

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée, la meilleure estimation de l'Agence est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

(m) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des actifs, des passifs, des revenus et des charges déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations, les services reçus gratuitement et la provision pour créances douteuses sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les corriger, les ajustements sont inscrits dans les états financiers de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

3. Crédits parlementaires

L'Agence reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état de la situation financière et dans l'état des résultats d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'Agence, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement de l'Agence du revenu du Canada	3 477 046	3 326 531
Montants réutilisables en vertu de l'article 60(2) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	213 920	219 585
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	111	785
Charges législatives		
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	469 401	419 900
Paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*[1]	205 545	180 495
Versements d'allocations spéciales pour enfants[1]	215 264	211 848
Prestation liée au coût de l'énergie[1]	13	489
Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	3 286	9 067
Autres	1 574	1 962
	4 586 160	4 370 662
Moins :		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs[2]	(150 326)	(147 065)
Crédits annulés[2]	(29 287)	(24 941)
Charges liées aux activités administrées[1]	(421 337)	(393 800)
	(600 950)	(565 806)
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 985 210**	**3 804 856**

[1] Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la Note 2, l'allocation pour frais de chauffage allouée à titre gracieux, qui a été autorisée en vertu du crédit 1 - Dépenses de fonctionnement de l'Agence du revenu du Canada, ainsi que les paiements en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, les versements d'allocations spéciales pour enfants et la prestation liée au coût de l'énergie, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers - Activités administrées de l'Agence.

[2] En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'Agence est annulée à la fin de l'exercice suivant.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net et des crédits parlementaires utilisés

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Coût d'exploitation net	3 871 900	3 896 139
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations (Note 5)	(86 838)	(88 377)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	3 243	5 175
Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations	(10 432)	(23 947)
Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (Note 11)	(269 188)	(250 314)
Autres	5 938	9 578
	(357 277)	(347 885)
Acquisitions d'actifs financées par les crédits de l'exercice en cours:		
Immobilisations	127 404	126 321
Charges payées d'avance	(2 034)	3 263
	125 370	129 584
Variation nette des besoins de financement futurs :		
Indemnités de départ	65 483	(110 367)
Salaires, congés annuels et compensatoires	11 154	(29 243)
	76 637	(139 610)
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (Note 10) :		
Revenus non fiscaux réutilisables	212 904	215 554
Revenus non fiscaux non réutilisables	55 676	51 074
	268 580	266 628
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 985 210**	**3 804 856**

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada et des crédits parlementaires utilisés

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 827 331	3 481 533
Revenus non fiscaux non affectés au crédit 1 (Note 10) :		
Revenus non fiscaux réutilisables	212 904	215 554
Revenus non fiscaux non réutilisables	55 676	51 074
	268 580	266 628
Variation de l'encaisse nette n'affectant pas les crédits parlementaires de l'exercice :		
Variation nette des créditeurs, charges à payer, salaires à payer et autres passifs	(98 721)	59 192
Variation nette de l'encaisse et des créances	(35 485)	17 531
Autres ajustements	23 505	(20 028)
	(110 701)	56 695
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 985 210**	**3 804 856**

4. Créances et avances

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Créances – apparentés (Note 11)	37 861	2 423
Créances – tiers	1 144	736
Avances aux employés	1 872	2 236
Trop payés – salaires	3 075	3 095
	43 952	8 490
Moins : provision pour créances douteuses	(778)	(779)
Total	**43 174**	**7 711**

5. Immobilisations

	Coût			
Catégorie d'immobilisations	**Solde d'ouverture**	**Acquisitions**	**Cessions et ajustements**	**Solde de fermeture**
	(en milliers de dollars)			
Matériel, outillage et ameublement	14 366	714	1 076	14 004
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	559 328	107 665	15 734	651 259
Véhicules et autres moyens de transport	2 438	416	263	2 591
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations louées (Note 6)	198 303	29 193	22 265	205 231
Total	**774 435**	**137 988**	**39 338**	**873 085**

	Amortissement cumulé			
Catégorie d'immobilisations	**Solde d'ouverture**	**Amortissement**	**Cessions et ajustements**	**Solde de fermeture**
	(en milliers de dollars)			
Matériel, outillage et ameublement	9 782	747	958	9 571
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	175 844	54 074	6 967	222 951
Véhicules et autres moyens de transport	1 523	397	258	1 662
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations louées (Note 6)	97 470	31 620	20 614	108 476
Total	**284 619**	**86 838**	**28 797**	**342 660**

Catégorie d'immobilisations	**Valeur comptable nette – 2010**	**Valeur comptable nette – 2009**
	(en milliers de dollars)	
Matériel, outillage et ameublement	4 433	4 584
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	428 308	383 484
Véhicules et autres moyens de transport	929	915
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations louées (Note 6)	96 755	100 833
Total	**530 425**	**489 816**

Le coût des logiciels en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 227 841 892 $ au 31 mars 2010 (166 996 563 $ au 31 mars 2009).

6. Obligations au titre d'immobilisations louées

L'Agence a mis sous contrats de location du matériel lié aux technologies de l'information dont la valeur s'élève à 20 737 435 $ au 31 mars 2010 et dont l'amortissement cumulé s'élève à 5 770 101 $ (15 374 292 $ et 1 601 489 $ respectivement au 31 mars 2009). Ces contrats de location viennent à échéance le 30 septembre 2012. Les obligations pour les exercices à venir incluent :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
2009-2010	0	4 110
2010-2011	6 109	4 110
2011-2012	6 109	4 110
2012-2013	3 055	2 054
Total des versements minimaux de location	15 273	14 384
Moins : intérêts théoriques (1,76 % à 3,32 %)	541	822
Solde des obligations au titre d'immobilisations louées	**14 732**	**13 562**

7. Avantages sociaux futurs

(a) Régime de retraite

L'Agence et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'indice des prix à la consommation.

Les cotisations de l'Agence et des employés au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	338 907	303 167
Cotisations salariales	163 419	143 145

La responsabilité de l'Agence envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(b) Indemnités de départ

L'Agence paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités de départ ne sont pas capitalisées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les informations utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivantes :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Indemnités de départ au début de l'exercice	619 846	509 479
Coût de l'exercice	(25 071)	149 601
Indemnités versées au cours de l'exercice	(40 412)	(39 234)
Indemnités de départ à la fin de l'exercice	**554 363**	**619 846**

8. Passif net

Le passif net représente le passif de l'Agence, après déduction des actifs, qui n'a pas encore été financé par des crédits. Les indemnités de départ et les congés annuels et compensatoires en constituent les principaux éléments. Ces montants seront financés par les crédits parlementaires des exercices ultérieurs à mesure qu'ils seront payés.

9. Charges par catégorie

L'état des résultats présente les charges par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les charges par catégorie.

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Personnel:		
Salaires	2 301 210	2 226 094
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la Note 7)	929 087	1 014 419
	3 230 297	3 240 513
Locaux	331 587	312 681
Services professionnels et d'affaires	210 024	222 044
Transports et communications	197 804	201 274
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	148 437	131 732
Amortissement des immobilisations (Note 5)	86 838	88 377
Services de réparation et d'entretien	71 087	66 298
Achats de matériel	56 195	67 720
Autres services et charges	39 042	27 485
Fournitures et approvisionnements	37 067	36 824
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	17 756	9 746
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations	10 432	23 947
Location de matériel	4 755	5 057
Total	**4 441 321**	**4 433 698**

10. Revenus non fiscaux par catégorie

L'état des résultats présente les revenus non fiscaux par activité de programme. Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par catégorie. La nature de chaque catégorie est définie par le traitement comptable permis du point de vue des crédits parlementaires.

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1 –Dépenses de fonctionnement de l'Agence du revenu du Canada		
Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi*	167 067	143 419
Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada*	133 774	127 512
	300 841	270 931
Revenus non fiscaux réutilisables		
Frais de services	155 001	158 965
Frais d'administration provenant des provinces et territoires	55 397	53 501
Droits relatifs aux décisions anticipées	1 629	2 060
Autres revenus réutilisables	877	1 028
	212 904	215 554
Revenus non fiscaux non réutilisables		
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	53 248	48 565
Autres revenus non fiscaux	2 428	2 509
	55 676	51 074
Total	**569 421**	**537 559**

11. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Agence est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Les opérations avec les sociétés d'État sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises. Les opérations avec d'autres organismes et ministères du gouvernement sont conclues en utilisant la formule de recouvrement de coûts.

(a) Services reçus gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement

Au cours de l'exercice, l'Agence a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les coûts estimatifs des plus importants services reçus gratuitement sont :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires – Secrétariat du Conseil du Trésor	209 260	187 748
Services juridiques – Justice Canada	53 518	57 508
Services de vérification – Bureau du vérificateur général du Canada	2 486	1 858
Service de la paye – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	2 362	1 814
Indemnités pour accidents du travail – Ressources humaines et Développement des compétences Canada	1 562	1 386
Total	**269 188**	**250 314**

(b) Soldes des comptes créditeurs et débiteurs à la fin de l'exercice avec des apparentés :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Créances (Note 4)	37 861	2 423
Créditeurs	68 587	33 398

12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'Agence et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil incluses dans le coût d'exploitation net sont les suivantes :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Conseil de direction		
Rémunération	403	377
Frais de voyage	176	210
Services professionnels et autres charges	247	106
	826	693
Autres frais connexes		
Appuie du Secrétariat de l'Agence	729	774
Total	**1 555**	**1 467**

Le montant de la rémunération rapporté ci-haut inclus un montant de 161 668 $ pour des acomptes applicables à cinq trimestres (109 584 $ pour trois trimestres en 2009). Les services professionnels et autres charges inclus un montant de 109 249 $ pour la mise en oeuvre d'un portail pour le conseil (néant en 2009).

13. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'Agence est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou imminents. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2010, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 27 716 223 $ (71 920 758 $ au 31 mars 2009).

14. Obligations contractuelles

De par leur nature, les activités de l'Agence peuvent donner lieu à des marchés et obligations importants en vertu desquels l'Agence s'engage à effectuer des paiements échelonnés sur plusieurs années, pour la prestation de services et/ou la fourniture de biens. Voici les principales obligations contractuelles, autres que les obligations au titre d'immobilisations louées (Note 6), pour lesquelles une estimation raisonnable peut être faite :

	2011	2012	2013	2014	2015 et suivantes	Total
			(en milliers de dollars)			
Contrats de location-exploitation	1 227	100	69	34	158	1 588

15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

ANALYSE DES ÉTATS FINANCIERS – ACTIVITÉS DE L'AGENCE

INTRODUCTION

Cette section des états financiers contient des renseignements supplémentaires non vérifiés sur les activités de l'Agence, fondés sur une comptabilité d'exercice, tels qu'ils sont inscrits dans les états financiers. Elle fournit également un aperçu de la gestion des risques d'entreprises.

FAITS SAILLANTS DES ÉTATS FINANCIERS

Il y a trois changements importants apportés à l'administration des programmes qui ont influencé les résultats dans les états financiers.

1. Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale

En 2009, les provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ont conclu des protocoles d'entente avec le gouvernement du Canada afin d'harmoniser leur taxe de vente provinciale respective avec la taxe sur les produits et services (TPS) fédérale à partir du 1er juillet 2010.

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a reçu un financement supplémentaire de 47,5 millions de dollars (y compris les cotisations versées au régime d'avantages sociaux des employés) en 2009-2010 afin d'assurer que les systèmes et les processus nécessaires étaient en place pour la mise en oeuvre de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique, de communiquer les renseignements nécessaires aux entreprises et aux particuliers et d'intégrer les employés provinciaux touchés à l'effectif de l'Agence. Le niveau de financement qui sera accordé dans les années subséquentes devrait être confirmé par le Conseil du Trésor dans un avenir rapproché.

La mise en oeuvre d'une administration harmonisée et la transition réussie des employés provinciaux continueront de représenter une priorité pour l'ARC en 2010-2011.

2. Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario

L'ARC a commencé le traitement des déclarations de revenus des entreprises (T2) harmonisées de l'Ontario, et offre également des services connexes, tels que les vérifications, les décisions, les interprétations, les oppositions et les appels. À ce titre, l'administration de l'impôt des sociétés de l'Ontario est entièrement intégrée aux opérations de base de l'ARC.

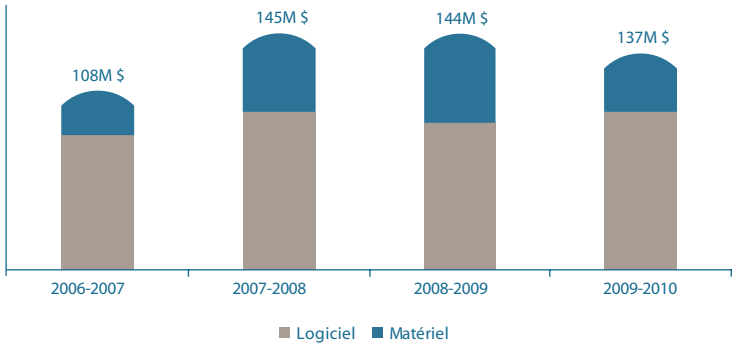
L'ARC a reçu du gouvernement fédéral un financement de 210,5 millions de dollars sur une période de quatre ans (de 2006-2007 à 2009-2010) pour les coûts d'élaboration et de transition liés à cette initiative. De ce montant, 83,2 millions de dollars a été dépensés en 2009-2010. Dans le cadre du Protocole d'entente sur l'administration unique de l'impôt ontarien des sociétés signé le 6 octobre 2006, les gouvernements du Canada et de l'Ontario ont convenu de transférer l'administration de l'impôt des sociétés de l'Ontario du ministère du Revenu de l'Ontario à l'ARC à compter de l'année d'imposition 2009. L'initiative de l'Administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario a désormais atteint ses principaux jalons, et tous les accords et les changements de système requis ont été mis en place en date d'avril 2009.

3. Investissements dans les systèmes de la technologie de l'information

Au cours de l'exercice 2010, l'ARC a continué d'investir dans des importants systèmes de la technologie de l'information (TI) pour assurer une exécution de programme moderne et efficace. L'Agence avait plusieurs projets de grande envergure qui a nécessité des investissements importants dans le développement des systèmes informatiques. En combinaison aux acquisitions d'équipement de TI, l'Agence a investi 137 millions de dollars en immobilisations reliées aux TI aucours de cet exercice financier. La valeur de ces nouvelles immobilisations a été compensée par l'amortissement de 87 millions de dollars en 2009-2010.

Le tableau suivant donne un aperçu des investissements en technologie de l'information qui ont été comptabilisés à titre d'immobilisation au cours des quatre dernières années.

Figure 24 Investissements en technologie de l'information dans les immobilisations



Analyse du coût d'exploitation net

Le coût d'exploitation net de 2009-2010 de l'Agence a diminué de 24 millions de dollars comparativement à 2008-2009. Les charges de l'Agence se chiffrent à 4 441 millions de dollars en 2009-2010 (2008-2009 - 4 434 millions de dollars) (voir la Note 9 des états financiers - Activités de l'Agence pour la ventilation des charges par catégorie). Après ajustement pour les revenus non fiscaux de 569 millions de dollars (2008-2009 - 538 millions de dollars), le coût d'exploitation net se chiffre à 3 872 millions de dollars, tel que démontré ci-dessous :

Détails du coût d'exploitation net

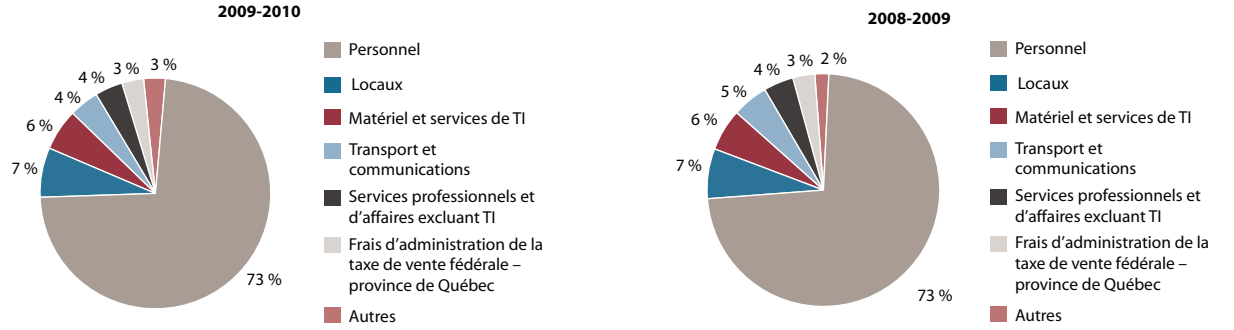
Charges	**2010**	**2009**
	(en milliers de dollars)	
Personnel	3 230 297	3 240 513
Locaux	331 587	312 681
Matériel et services de TI	256 778	289 559
Transport et communications	197 804	201 274
Services professionnels et d'affaires excluant TI	162 506	168 674
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale – province de Québec	148 437	131 732
Autres	113 912	89 265
Total des charges	**4 441 321**	**4 433 698**
Moins : Revenus non fiscaux	569 421	537 559
Coût d'exploitation net	**3 871 900**	**3 896 139**

Les charges de l'Agence sont constituées de 73 % de charges relatives au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et de 27 % de charges non relatives au personnel, tel qu'il est illustré par la figure ci-dessous.

Les charges relatives au personnel sont le principal inducteur de coûts de l'Agence. Plusieurs facteurs ont contribué à la diminution nette de 10 millions de dollars pour ce type de dépenses en 2009-2010. Des coûts additionnels ont été encourus pour les révisions de salaires conformément aux clauses des conventions collectives et dans l'augmentation de l'effectif en raison de nouvelles initiatives, telle que la réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale, l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés pour l'Ontario, la planification Fiscale Internationale Abusive en Ontario et d'autres annoncées dans les budgets fédéraux récents, mais ont été contrebalancées par une diminution du coût des indemnités de départ.

Au total, les charges non relatives au personnel ont augmenté de 18 millions de dollars. Les principales composantes des charges non relatives au personnel sont constituées de dépenses liées aux locaux, ainsi qu'au transport et communications. La réduction de 33 millions de dollars des coûts de la technologie de l'information est reliée à la diminution de l'achat de matériel informatique et de logiciels ainsi que des diminutions de la perte sur cessions et radiation d'actifs. Les coûts d'administration de la taxe fédérale sur les produits et services par la province de Québec ont augmentés en raison des coûts plus élevés en salaire.

Figure 25 Charges totales par catégorie



GESTION DES RISQUES D'ENTREPRISES

L'objectif du Programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) est de s'assurer que l'Agence élabore et met en oeuvre une approche systématique et complète de gestion des risques qui est intégrée dans les processus et les mécanismes de prise de décisions, de planification et d'établissement de rapports de l'Agence.

On déploie des efforts pour harmoniser la gestion des risques de l'entreprise avec les cycles de planification et d'affectation des ressources. L'Agence s'efforce d'intégrer les renseignements sur les risques et les engagements en matière de risques dans des autres produits et processus clés, y compris le Plan d'entreprise, le Plan de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et le régime de responsabilisation des cadres de direction. De plus, l'Agence a également mis en place un programme de formation structuré sur la gestion des risques pour les gestionnaires et les cadres.

À l'appui de la gestion des risques, deux produits clés de GRE sont *L'Inventaire des risques organisationnels (IRO)* et le *Plan d'action de l'ARC axé sur le risque*. L'IRO présente un aperçu stratégique à un haut niveau à un moment donné de l'état des risques de l'Agence. La réponse de l'Agence à chaque risque identifié dans l'IRO est captée dans un document d'accompagnement, le *Plan d'action de l'ARC axé sur le risque*.

Dans l'Inventaire des risques organisationnels de 2009, il existe 6 thèmes principaux du risque pour l'Agence.

OBSERVATION DES CONTRIBUABLES

Un des résultats de programme principaux à l'ARC est d'assurer l'observation des lois fiscales au nom de tous les gouvernements du Canada. L'approche de base de l'ARC consiste à encourager les contribuables à respecter leurs obligations fiscales. Bien que la grande majorité des contribuables observe les lois fiscales, le contexte économique actuel pourrait entraîner de nombreux défis liés à l'observation.

CADRE LÉGISLATIF, RÉGLEMENTAIRE ET POLITIQUE DU GOUVERNEMENT DU CANADA

Bien que l'ARC ait une autorité législative sur de nombreux aspects de ses opérations, l'organisation est tenue d'exécuter ses programmes conformément au cadre législatif, réglementaire et politique du gouvernement du Canada (GC). La complexité et l'évolution constante des règles du GC présentent des défis pour l'Agence, puisqu'il faut déployer des efforts pour s'assurer que l'organisation s'adapte dans les plus brefs délais.

RESSOURCES ET RENDEMENT

Les effets d'un processus stratégique de la répartition des ressources sont directement liés à notre rendement en tant qu'organisation. Pour assurer un rendement optimal, l'ARC doit miser sur ses ressources financières et garantir une souplesse pour l'adaptation rapide et efficace au changement, tout en gérant, de manière proactive, les attentes des contribuables en matière de service.

EFFECTIF QUALIFIÉ ET AVERTI QUI RESPECTE LES RÈGLES DE L'ÉTHIQUE

Parmi les actifs les plus importants de l'ARC se trouvent les compétences et les talents de ses employés, leurs connaissances, ainsi que le comportement moral dont ils font preuve et les normes d'éthique qu'ils respectent lorsqu'ils exercent leurs responsabilités. Tout en reconnaissant que les tendances démographiques actuelles peuvent présenter des défis importants pour l'organisation, l'ARC doit continuer de s'efforcer d'embaucher les bonnes personnes qui possèdent les bonnes compétences, de miser sur le savoir collectif et d'assurer le maintien des normes d'éthique les plus élevées dans l'ensemble de l'Agence.

Sauvegarde de l'information

En raison du mandat de l'ARC et de la nature de son travail, un volume important de renseignements personnels et de nature délicate sont confiés à l'Agence. La protection de la confidentialité des renseignements fiscaux sur les particuliers et les sociétés fournis à l'ARC est critique au maintien de la confiance des Canadiens. Les percées technologiques, une augmentation mondiale du vol d'identité et un besoin accru pour la disponibilité de l'information mettent au défi la capacité de l'Agence à se protéger, de manière efficace, contre l'accès inapproprié aux renseignements protégés sur les contribuables et les prestataires et contre leur divulgation.

Technologie de l'information

À titre d'organisation supérieure et complexe, les programmes et services de l'ARC relèvent d'un environnement informatique complexe. En plus de la diversité accrue des intervenants externes et de leurs attentes, la plus grande complexité de notre environnement législatif et opérationnel met des pressions incessantes sur nos services, installations et applications de la TI afin d'appuyer les demandes en évolution constante.

AGENCE DU REVENU DU CANADA
ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada
et au ministre du Revenu national

J'ai vérifié l'état de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2010 et les états des revenus et des cotisations de pension administrés, des charges et des recouvrements administrés et des flux de trésorerie administrés de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces états donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de ses activités administrées et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2 afférente aux états.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 23 août 2010

AGENCE DU REVENU DU CANADA
ÉTAT DE L'ACTIF ET DU PASSIF ADMINISTRÉS

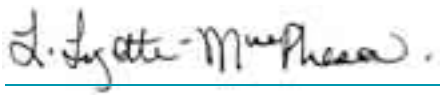
31 mars
(en milliers de dollars)

	2010	2009
ACTIF ADMINISTRÉ		
Fonds en caisse	4 910 588	4 857 057
Sommes à recevoir des contribuables (Note 3)	67 437 568	70 147 779
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (Note 4)	647 811	699 900
TOTAL DE L'ACTIF	**72 995 967**	**75 704 736**
PASSIF ADMINISTRÉ		
Sommes à payer aux contribuables (Note 5)	48 254 613	50 850 197
Sommes à payer aux provinces (Note 6)	685 239	708 521
Comptes de dépôt (Note 7)	99 444	107 804
	49 039 296	51 666 522
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (Note 8)	23 956 671	24 038 214
TOTAL DU PASSIF	**72 995 967**	**75 704 736**
Passifs éventuels (Note 9)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

La commissaire et première dirigeante,



Linda Lizotte-MacPherson

Directrice et présidente du Conseil de direction,

Susan J. McArthur

Agence du revenu du Canada
État des revenus et cotisations de pension administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2010	2009
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	104 053 792	116 124 037
Sociétés	30 361 042	29 475 891
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	5 293 543	6 297 910
	139 708 377	151 897 838
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (Note 10)	11 847 142	9 520 763
Taxes sur l'énergie	5 149 570	5 126 184
Autres taxes et droits d'accise	3 066 948	2 984 023
Droits divers (Note 11)	602 053	599 846
	20 665 713	18 230 816
Total des revenus fiscaux	160 374 090	170 128 654
Cotisations d'assurance-emploi	17 120 840	17 217 052
Intérêts, pénalités et autres revenus (Note 12)	3 484 719	5 249 952
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	**180 979 649**	**192 595 658**
Charge d'intérêts	(523 914)	(1 839 418)
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**180 455 735**	**190 756 240**
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôt sur le revenu	47 059 646	50 505 062
Particuliers et fiducies	11 930 666	7 963 465
Sociétés (Note 13)	58 990 312	58 468 527
Portion provinciale de la taxe de vente harmonisée	2 912 579	956 460
Autres revenus (Note 14)	251 835	767 855
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	**62 154 726**	**60 192 842**
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (Note 15)	**36 365 844**	**36 545 498**
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	**278 976 305**	**287 494 580**
Autres revenus payés ou payables directement aux provinces tels que reçus par l'ARC (Note 6 et Note 14)	(230 457)	(751 634)
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	**278 745 848**	**286 742 946**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

AGENCE DU REVENU DU CANADA
ÉTAT DES CHARGES ET DES RECOUVREMENTS ADMINISTRÉS

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2010	2009
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Prestations fiscales pour enfants	9 752 506	9 367 790
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 587 264	2 532 532
Allocations spéciales pour enfants	215 264	211 848
Allocation pour frais de chauffage	516	871
Prestations pour les coûts de l'énergie	13	489
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	205 545	180 495
Créances douteuses (Note 3)	2 847 076	3 149 498
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(954 785)	(949 595)
Prestations d'assurance-emploi	(217 963)	(179 009)
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	**14 435 436**	**14 314 919**
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Programmes de prestations familiales	921 234	473 835
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	183 226	72 542
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	157 601	107 696
Crédits sur la taxe de ventes	112 077	98 083
Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	5 958	12 064
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	**1 380 096**	**764 220**
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (Note 3)	**89 307**	**39 107**
Total des charges et des recouvrements nets administrés	**15 904 839**	**15 118 246**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

AGENCE DU REVENU DU CANADA
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE ADMINISTRÉS

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2010	2009
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	278 745 848	286 742 946
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(15 904 839)	(15 118 246)
Variation de l'actif et du passif administrés :		
Fonds en caisse	(53 531)	615 550
Sommes à recevoir des contribuables après déduction de la provision pour créances douteuses	2 710 211	(5 620 734)
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac	52 089	(699 900)
Sommes à payer aux contribuables	(2 595 584)	1 852 969
Sommes à payer aux provinces	(23 282)	386 424
Comptes de dépôt	(8 360)	4 736
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	**262 922 552**	**268 163 745**
Composés des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	358 440 874	365 536 178
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(95 518 322)	(97 372 433)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	**262 922 552**	**268 163 745**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

AGENCE DU REVENU DU CANADA
NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada ("l'Agence") est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'Agence est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire du ministre du Revenu national.

Le mandat de l'Agence consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'Agence fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en oeuvre de toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province, territoire ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) mise en oeuvre de toute entente ou tout accord conclu entre elle et un ministère ou organisme fédéral portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et

(d) mise en oeuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'Agence perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants pour d'autres groupes ou organismes, incluant les cotisations au Régime de pensions du Canada. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Au Québec, le ministère du Revenu du Québec (MRQ) intervient au nom de l'Agence pour l'administration et l'application de la TPS. L'Agence supervise les transferts de fonds effectués par le MRQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom et transfère les fonds nécessaires du Trésor au MRQ en vue de l'émission des remboursements.

Le mandat de l'Agence à l'égard de l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'Agence fournit à Ressources humaines et Développement des compétences Canada des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de diverses lois.

2. Résumé des principales conventions comptables

Les états financiers - Activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation administrés par l'Agence qui servent à la gestion de l'organisation. Les actifs, passifs, revenus et charges relatifs à l'impôt ou aux taxes sont exclus de ces états financiers, car ils doivent être comptabilisés par un gouvernement et non par l'agence qui administre ces opérations. Le but des présents états financiers portant sur les activités administrées est de fournir de l'information sur les revenus, charges, actifs et passifs relatifs à l'impôt ou aux taxes administrés par l'Agence au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, premières nations et d'autres organismes.

Aux termes de l'alinéa 88(2) a) de la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*, l'ARC utilise des principes comptables conformes à ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les conventions comptables énoncées dans les états financiers des activités administrées ne donnent lieu à aucune différence importante par rapport aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Un résumé des principales conventions comptables suit :

(a) Constatation des revenus et des cotisations

Les revenus et les cotisations de pension sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques, les conventions suivantes s'appliquent.

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus de l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujetti à l'impôt. On détermine le revenu gagné après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada sont constatées au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations d'assurance-emploi sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables.

Ces revenus et cotisations de pension sont évalués d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus et cotisations de pension de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices antérieurs et les montants réels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à des exercices antérieurs. Un estimé supplémentaire relatif aux cotisations futures n'est inscrit que lorsqu'elles peuvent être déterminées de façon fiable. Présentement, ceci se limite aux cotisations où il y a eu opposition ou appel devant les diverses cours.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou sont amorcées par l'Agence en raison de l'exécution de procédés de vérification de la conformité en matière de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements de TPS et du crédit trimestriel de TPS. Les CTI représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats des contribuables liés aux activités du commerce intérieur et à l'importation. Le crédit trimestriel de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise*. Ces revenus sont évalués d'après les montants ayant fait l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

(iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés par l'Agence, à l'exception des revenus administrés au titre de l'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse, qui sont comptabilisés lorsque les paiements sont reçus des employeurs. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont

présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral selon les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'Agence renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme « cotisation » :

La cotisation (ou la nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe désigne l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par le ministre du Revenu national et les agents de l'Agence en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'Agence pour établir le montant de l'impôt ou de la taxe à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'Agence utilise les dispositions applicables des différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères élaborés à l'interne et visant à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation qui requiert que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'Agence a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre, dont la vérification des documents des contribuables lorsque l'Agence le juge nécessaire. Ces procédures ne sont pas conçues de manière à trouver toutes les sources de revenus non déclarées ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'Agence n'est pas en mesure d'estimer les impôts et taxes non déclarés.

(b) Charges

(i) Charge d'intérêts :

L'Agence encourt des intérêts lorsqu'il y a retard dans le versement des remboursements, en raison, surtout, du règlement des dossiers de longue date d'impôt des sociétés en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé. L'Agence comptabilise la charge d'intérêts dans l'exercice auquel elle se rapporte.

(ii) Charges administrées :

Les charges relatives à la prestation fiscale pour enfants, la prestation universelle pour la garde d'enfants, la prestation pour les coûts de l'énergie, aux allocations spéciales pour enfants et aux charges administrées pour les provinces et les territoires sont comptabilisées dans l'exercice auquel elles se rapportent, en fonction de la période où l'on avait déterminé que les bénéficiaires étaient admissibles à la prestation ou aux allocations. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'oeuvre sont constatés.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des prestations de la Sécurité de la vieillesse et d'assurance-emploi sont constatés lorsqu'ils sont cotisés, y compris une estimation des montants non encore cotisés. Seuls les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers sont comptabilisés par l'Agence. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

(c) Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les montants reçus dans les bureaux de l'Agence ou par des agents de l'Agence au 31 mars, mais non encore déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada.

(d) Sommes à recevoir des contribuables

Les sommes à recevoir des contribuables représentent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'Agence, mais non encore perçus. Une part importante du solde des créances s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

(e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés et les intérêts et pénalités reliés mais non encore payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé en fonction de l'âge des comptes. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajuste la provision pour créances douteuses en fonction d'une charge annuelle pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des charges et recouvrements administrés. À l'exception de la portion liée aux cotisations au RPC, qui est comptabilisée dans le compte du Régime de Pensions du Canada, la provision est imputée aux charges administrées pour le gouvernement fédéral, parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces, les territoires et les Premières nations.

(f) Sommes à payer aux contribuables

Les sommes à payer aux contribuables représentent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'Agence, mais non versés au 31 mars. Une part importante des montants à payer s'explique par la comptabilisation des montants se rapportant à l'exercice écoulé, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers et des sociétés non encore cotisés.

(g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui peuvent devenir des obligations réelles, selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et on réduit les revenus. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes complémentaires.

(h) Incertitude relative à la mesure

La préparation des présents états financiers oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les sommes connexes à recevoir et à payer qui n'ont pas fait l'objet d'une cotisation, ainsi que la provision pour créances douteuses. Les résultats réels pourraient différer des montants estimatifs et tout écart serait alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. L'effet des changements apportés aux estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs pourrait être important. Au moment de préparer ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables.

3. Sommes à recevoir des contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à recevoir des contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés. Ces sommes comprennent les intérêts et pénalités connexes à recevoir. Les sommes à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

	2010			2009
	Brut	Provision pour créances douteuses	Net	Net
	(en milliers de dollars)			
Impôts sur le revenu				
Particuliers	40 303 201	(4 925 575)	35 377 626	37 877 527
Employeurs	15 072 876	(821 743)	14 251 133	13 678 452
Sociétés	10 713 832	(1 849 061)	8 864 771	10 393 186
Non-résidents	1 182 413	(142 074)	1 040 339	1 083 864
TPS/TVH	8 993 661	(2 093 002)	6 900 659	6 190 969
Taxes et droits d'accise et droits divers	1 035 188	(32 148)	1 003 040	923 781
Total	**77 301 171**	**(9 863 603)**	**67 437 568**	**70 147 779**

Variations de la provision pour créances douteuses :

	Provision pour créances douteuses 31 mars 2009	Créances douteuses	Radiations	Provision pour créances douteuses 31 mars 2010
	(en milliers de dollars)			
Impôts sur le revenu				
Particuliers	(4 355 642)	(1 672 832)	1 102 899	(4 925 575)
Employeurs	(725 057)	(323 392)	226 706	(821 743)
Sociétés	(1 770 430)	(507 949)	429 318	(1 849 061)
Non-résidents	(151 369)	27 555	(18 260)	(142 074)
TPS/TVH	(2 291 577)	(459 962)	658 537	(2 093 002)
Taxes et droits d'accise et droits divers	(53 006)	197	20 661	(32 148)
Total	**(9 347 081)**	**(2 936 383)**	**2 419 861**	**(9 863 603)**

Le montant de créances douteuses de 2 936 millions de dollars (3 189 millions en 2009) présenté ci-dessus comprend un montant de 2 847 millions (3 150 millions en 2009) passé en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir Note 2 e)) et un montant de 89 millions (39 millions en 2009) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

4. Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac

Le 31 juillet 2008, les gouvernements fédéral et provinciaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 850 millions de dollars doivent être versés au gouvernement du Canada, en son nom et pour les provinces. Les quotes-parts du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux s'élèvent à 325 millions de dollars et à 525 millions de dollars respectivement. Les deux sociétés ont également plaidé coupable en cour pour violation de la *Loi sur l'accise*. Les amendes imposées totalisent 300 millions de dollars et ont été payées au gouvernement du Canada en 2008-2009.

Le tableau qui suit présente des détails sur les sommes à recevoir relatives aux accords de règlement au civil sur le tabac :

	Quote-part du gouvernement du Canada	Quote-part des provinces	Total
	(en milliers de dollars)		
Solde au début de l'exercice	324 900	375 000	699 900
Sommes reçues pendant l'exercice	(10 000)	(42 089)	(52 089)
Sommes à la fin de l'exercice	**314 900**	**332 911**	**647 811**

Conformément aux accords de règlement, les sommes à recevoir devraient être entièrement payées au plus tard en 2023. Jusqu'à 650 millions de dollars pourraient être reçus au cours des 10 premières années des accords et environ 50 millions de dollars durant les cinq années suivantes. Ces paiements sont présentés à leur valeur nominale.

Le 13 avril 2010, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux autres entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile actuelle ou éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 325 millions de dollars ont été versés, la journée même, au gouvernement du Canada, en son nom et pour les provinces et territoires. Les quotes-parts du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux s'élèvent à 41 millions de dollars et à 284 millions de dollars respectivement. Une de ces sociétés a également plaidé coupable en cour pour violation de la *Loi sur l'accise*, l'amende imposée fut de 150 millions de dollars. L'autre entreprise a plaidé coupable de conspiration en vertu du *Code criminel* du Canada et l'amende imposée fut de 75 millions de dollars. Les deux amendes ont également été payées au gouvernement du Canada le 13 avril 2010. Ces montants ne sont pas reflétés dans les états financiers.

5. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Particuliers	31 290 794	30 399 352
Sociétés	10 670 363	13 217 459
TPS/TVH	6 195 418	7 156 277
Employeurs et non-résidents	50 959	48 431
Taxes et droits d'accise et droits divers	47 079	28 678
Total	**48 254 613**	**50 850 197**

6. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après renferme des détails sur les sommes à payer aux provinces telles qu'elles sont présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac	332 911	375 000
Droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral	38 653	13 225
Sommes à payer au Québec :		
Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers	239 426	210 567
Remboursements de la TPS par le Québec	71 155	77 119
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	493	773
Impôt des sociétés de l'Ontario et Fonds ontarien d'initiative	2 601	31 837
Total	**685 239**	**708 521**

Il est à noter que l'Agence du revenu du Canada agit à titre de mandataire pour le compte des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac. La responsabilité de l'ARC, quant au paiement aux provinces de leur quote-part des sommes prévues par les règlements sur le tabac, se limite aux montants qui seront recouvrés auprès des entreprises productrices de tabac.

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'Agence.

7. Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les inscrits non-résidents en ce qui a trait à la TPS ainsi que par certains détenteurs de licence en ce qui a trait aux taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après renferme l'activité sur les comptes de dépôt tels qu'ils sont présentés dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	108 198	104 791
Encaissements et autres crédits	29 752	41 687
Paiements et autres charges	(38 117)	(38 280)
Solde à la fin de l'exercice	**99 833**	**108 198**
Titres détenus en fiducie	(389)	(394)
Total des comptes de dépôt nets	**99 444**	**107 804**

8. Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'Agence et déposées pendant l'exercice au Trésor au nom du gouvernement fédéral, des provinces, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés effectués par le Trésor au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette due au Trésor pendant l'exercice est présentée ci-après :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	24 038 214	20 577 259
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	278 745 848	286 742 946
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(15 904 839)	(15 118 246)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(262 922 552)	(268 163 745)
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	**23 956 671**	**24 038 214**

9. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. Au 31 mars 2010, le montant contesté auprès de l'Agence s'élevait à 17 102 millions de dollars (13 778 millions pour 2009) et un montant de 3 509 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (2 429 millions pour 2009). L'Agence a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

10. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu administrés par l'Agence. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations de 16 247 millions de dollars en 2010 (17 500 millions en 2009) qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). L'Agence du revenu du Canada a l'entière responsabilité de l'administration de tous les CTI incluant ceux réclamés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI relatifs à la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les revenus de TPS administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
TPS nette des CTI	20 311 732	17 813 043
Remboursements de la TPS	(4 795 474)	(4 724 696)
Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu	(3 669 116)	(3 567 584)
Revenus nets de TPS	**11 847 142**	**9 520 763**

Les revenus nets de TPS présentés ci-dessus sont nets des encaissements et déboursés qui découlent du traitement des déclarations de TPS. Au cours de l'exercice, l'Agence a traité 44 384 millions de dollars en encaissements (47 111 million en 2009) et 31 474 millions de dollars en déboursés (36 533 millions en 2009) à même le Trésor.

11. Droits divers

Le tableau ci-après renferme des détails sur les droits divers administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Droit d'exportation de produits de bois d'oeuvre	227 202	209 744
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	374 468	386 461
Droit sur les remboursements de dépôts douaniers pour le bois d'oeuvre	383	3 641
Total	**602 053**	**599 846**

12. Intérêts, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'Agence le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et pénalités sur les impôts et taxes à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'Agence peut, dans certains cas, renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement réclamés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations de l'Agence, en cas de difficultés financières des contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des effets de paiement non acceptés.

Le tableau ci-après renferme des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'Agence pour le gouvernement fédéral tels qu'ils sont présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Intérêts et pénalités bruts	3 703 146	4 907 235
Intérêts et pénalités non réclamés en vertu des pouvoirs conférés par la *Loi de l'impôt sur le revenu*	(233 264)	(295 756)
Intérêts et pénalités nets	**3 469 882**	**4 611 479**
Règlements au civil sur le tabac	-	324 900
Amendes imposées en vertu de la *Loi sur l'accise*	11 214	300 000
Autres revenus	3 623	13 573
Intérêts, pénalités et autres revenus	**3 484 719**	**5 249 952**

13. Impôt des sociétés administré au nom des provinces

En vertu de l'accord de perception fiscale avec l'Ontario, l'Agence du revenu du Canada administre pour cette province, l'impôt sur le revenu des sociétés, l'impôt sur le capital, l'impôt minimum des sociétés et l'impôt supplémentaire spécial des compagnies d'assurance-vie pour les années d'imposition se terminant après le 31 décembre 2008. L'Agence a comptabilisé l'impôt des sociétés administré au nom de la province de l'Ontario ainsi que les autres provinces, à l'exception du Québec et de l'Alberta, pour lesquelles elle administre l'impôt dans les présents états financiers conformément aux conventions comptables décrites à la Note 2.

14. Autres revenus

Le tableau ci-après renferme des détails sur les autres revenus administrés par l'Agence au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés. Les revenus, comme ceux provenant des Règlements au civil sur le tabac et l'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse, sont payés ou payables directement aux provinces tels qu'ils sont reçus par l'ARC et ne sont pas des paiements faits en vertu d'autorités législatives. Ces sommes sont inscrites comme revenus administrés et subséquemment déduites dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Règlements au civil sur le tabac	-	525 000
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	230 279	226 518
Fonds ontarien d'initiative	178	116
Revenus payés ou payables directement aux provinces tels que reçus par l'ARC	**230 457**	**751 634**
Taxe de vente des Premières nations et TPS	19 729	14 803
Impôt sur le revenu des Premières nations	1 649	1 418
Total	**251 835**	**767 855**

15. Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après renferme des détails sur les opérations administrées par l'Agence au nom du Régime de pensions du Canada telles que présentées dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2010	2009
	(en milliers de dollars)	
Cotisations de pension	36 195 676	36 365 793
Intérêts et pénalités	170 168	179 705
Total	**36 365 844**	**36 545 498**

16. Opérations entre entités apparentées

L'Agence est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence verse au Trésor toutes les sommes encaissées, le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des revenus comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'Agence en administre la perception. Les recouvrements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada, après déduction des paiements en trop remboursés par l'Agence, et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités à Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte d'assurance-emploi. De plus, l'Agence administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser des dettes payables en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux.

L'Agence fournit des services de recouvrement à l'ASFC en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'Agence fournit à RHDCC des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont versés directement à l'ASFC et à RHDCC qui sont responsables de les déposer au Trésor, de les comptabiliser et de les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'Agence.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'Agence comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats effectués au pays. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'Agence et est donc comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

17. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice considéré.

DISCUSSION ET ANALYSE DES ÉTATS FINANCIERS – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES

INTRODUCTION

Les états financiers - activités administrées représentent les actifs et les passifs totaux, les revenus fiscaux et non fiscaux, les dépenses et les recouvrements ainsi que les rentrées de fonds administrés par l'Agence du revenu du Canada pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux. Les recettes fiscales sont reconnues selon la comptabilité d'exercice et sont nettes des déductions applicables et des crédits accordés en vertu de diverses lois.

REVENUS FISCAUX

L'Agence du revenu du Canada perçoit la majorité des revenus fiscaux du gouvernement fédéral. Toutefois, d'autres organismes et ministères, tels que l'Agence des services frontaliers du Canada, contribuent aux total des revenus du gouvernement fédéral. Pour obtenir d'autres renseignements sur les revenus recouvrés par le gouvernement du Canada, dans son ensemble, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, affiché à l'adresse suivante : http://www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp.

REVENUS ADMINISTRÉS AU NOM DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)	**2010**	**2009**	**+/-**	**%**
Impôt sur le revenu				
Particuliers et fiducies	104 053 792	116 124 037	(12 070 245)	-10,4 %
Sociétés	30 361 042	29 475 891	885 151	3,0 %
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	5 293 543	6 297 910	(1 004 367)	-15,9 %
	139 708 377	151 897 838	(12 189 461)	-8,0 %
Autres taxes et droits				
Taxe sur les produits et services	11 847 142	9 520 763	2 326 379	24,4 %
Taxes sur l'énergie	5 149 570	5 126 184	23 386	0,5 %
Autres taxes et droits d'accise	3 066 948	2 984 023	82 925	2,8 %
Droits divers	602 053	599 846	2 207	0,4 %
	20 665 713	18 230 816	2 434 897	13,4 %
Cotisations d'assurance-emploi	17 120 840	17 217 052	(96 212)	0,6 %
Intérêts, pénalités et autres revenus	3 484 719	5 249 952	(1 765 233)	-33,6 %
Charge d'intérêts	(523 914)	(1 839 418)	1 315 504	-71,5 %
	20 081 645	20 627 586	(545 941)	-2,6 %
Revenus net administrés au nom du gouvernement du Canada	**180 455 735**	**190 756 240**	**(10 300 505)**	**-5,4 %**

Le montant des revenus nets se situait à 180,5 milliards de dollars en 2010, soit 10,3 milliards de dollars de moins qu'en 2009. Tous les revenus administrés étaient plus élevés, sauf l'impôt des particuliers et des fiducies, les retenues d'impôt auprès des non-résidents, les cotisations d'assurance-emploi et les intérêts, pénalités et autres revenus.

IMPÔT SUR LE REVENU DES PARTICULIERS

L'impôt sur le revenu des particuliers a diminué de 12,0 milliards de dollars ou de 10,4 %. La baisse des revenus est le reflet, d'une part, de l'impact du plan d'action économique et des allègements fiscaux annoncés dans le Budget 2009, et d'autre part, de la volatilité de l'économie. En effet, la récession et la reprise économique modeste subséquente causèrent un faible niveau d'emploi, une réduction des revenus et un report de pertes permettant aux contribuables de recouvrer des impôts payés antérieurement.

Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a augmenté de 885,1 millions de dollars ou de 3,0 %. La hausse reflète une croissance des revenus provenant des secteurs des finances et des ressources jumelée à une baisse des remboursements imputable à l'application de report de pertes aux années antérieures, par rapport à leur niveau de 2009. Cette hausse a été compensée en partie par la baisse générale de l'économie, ainsi qu'une baisse des profits des sociétés.

Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôt auprès des non-résidents ont diminué de 1,0 milliards de dollars ou de 15,9 %. La réduction découle d'une économie globale à la baisse, des faibles taux d'intérêt et de la réduction des paiements de dividendes.

Taxe sur les produits et services

La taxe sur les produits et services (TPS) a augmenté de 2,3 milliards de dollars ou de 24,4 %. La hausse est imputable à une réduction des crédits réclamés, qui a été compensée en partie par une faible baisse des revenus bruts. La réduction du niveau des achats, de la production de biens et des inventaires, a été plus accentuée que la réduction des ventes, tout spécialement pour le secteur des biens durables, causant ainsi une croissance nette des revenus de la TPS.

Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont augmenté de 23,4 millions ou de 0,5 %. La hausse est imputable à une croissance modérée dans la consommation d'essence, compensée en partie par une baisse dans la consommation de carburants diesel.

Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont augmenté de 82,9 millions de dollars ou de 2,8 %. La hausse découle principalement d'une production accrue des produits du tabac.

Droits divers

Les droits divers ont augmenté de 2,2 millions de dollars ou de 0,4 %. Les revenus ont été stable car l'augmentation reliée aux droits d'exportation des produits de bois-d'oeuvre a été compensé par une baisse des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien. Cette baisse découle d'une réduction de la demande de voyages.

Cotisations de l'assurance-emploi

Les cotisations de l'assurance-emploi ont diminué de 96,2 millions de dollars ou de 0,6 %, conformément à la baisse des déductions à la source. Cependant la baisse du niveau d'emploi fut compensée par une hausse du seuil maximum des contributions.

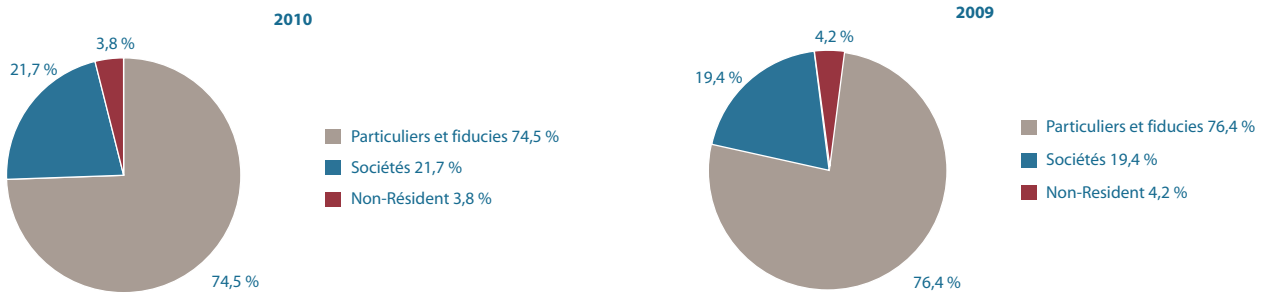
Intérêts, pénalités et autres revenus

Les intérêts, pénalités et autres revenus ont diminué de 1,8 milliards de dollars ou de 33,6 %. La réduction est imputable à une baisse de deux points du taux d'intérêt prescrit, ainsi qu'aux règlements sur le tabac comptabilisé durant l'année fiscale 2009.

Charge d'intérêts

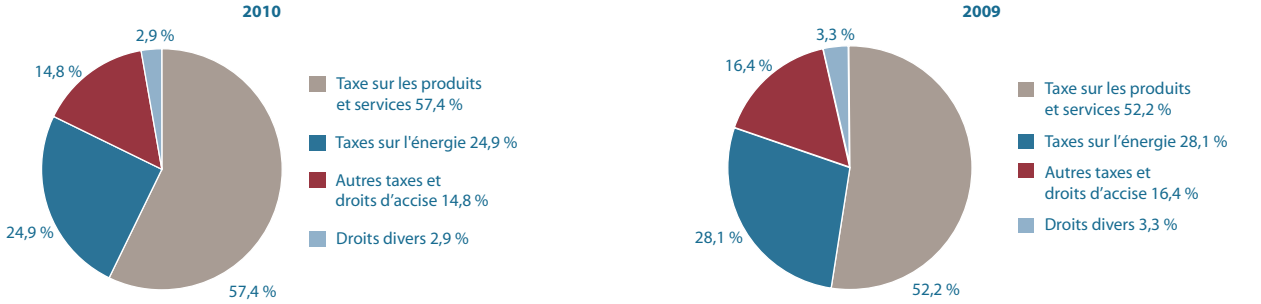
La charge d'intérêts a diminué de 1,3 milliards de dollars ou de 71,5 %. La baisse est, en partie, imputable à la réduction du taux d'intérêt prescrit, ainsi qu'à une baisse des remboursements émis aux sociétés.

Figure 26 Revenus fiscaux directs



Comme il est montré à la figure 26, la composante la plus importante des revenus fiscaux directs était l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies, suivi par l'impôt sur le revenu des sociétés et les retenues d'impôt auprès des non-résidents. La proportion d'impôt sur le revenu des particuliers a diminué par rapport aux années précédentes en raison de la baisse importante des revenus liés au revenu des particuliers.

Figure 27 Revenus fiscaux indirects



Comme il est indiqué à la figure 27, la composante la plus importante des revenus fiscaux indirects était la TPS, suivie par les taxes sur l'énergie, les autres taxes et droits d'accise et les droits divers. La proportion de la TPS a augmenté en raison de la croissance des revenus de la TPS.

REVENUS ADMINISTRÉS AU NOM DES GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX, TERRITORIAUX, DES PREMIÈRES NATIONS ET DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA

Gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pensions du Canada (en milliers de dollars)	**2010**	**2009**	**+/-**	**%**
Impôt sur le revenu – Particuliers et fiducies	47 059 646	50 505 062	(3 445 416)	-6,8 %
Impôt sur le revenu – Sociétés	11 930 666	7 963 465	3 967 201	49,8 %
Taxe de vente harmonisée	2 912 579	956 460	1 956 119	204,5 %
Autres revenus	251 835	767 855	(516 020)	-67,2 %
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	62 154 726	60 192 842	1 961 884	3,3 %
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada	36 365 844	36 545 498	(179 654)	-0,5 %

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations se sont élevés à 62,2 milliards de dollars en 2010, soit quelque 2,0 milliards de dollars plus élevés qu'en 2009. Les cotisations au Régime de pensions du Canada étaient de 36,4 milliards de dollars en 2010, soit 179,7 millions de dollars de moins qu'en 2009.

PARTICULIERS ET FIDUCIES

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers ont diminué de 3,4 milliards de dollars ou de 6,8 %. La réduction est le reflet de l'économie à la baisse et de l'impact des mesures fiscales provinciales. La récession causa un faible niveau d'emploi, une réduction des revenus et le report de pertes permettant aux contribuables de recouvrer des impôts d'années antérieures.

Sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 4,0 milliards de dollars ou de 49,8 %. L'augmentation reflète la pleine intégration de l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario. De plus, certains secteurs de l'économie ont connu une croissance significative jumelée à une baisse des remboursements imputable à l'application de report de pertes aux années antérieures, par rapport à leur niveau en 2009. Cette hausse est compensée, en partie, par l'impact général de la baisse de l'économie ainsi qu'à une baisse des profits des sociétés.

Taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus liés à la TVH ont augmenté de 2,0 milliard de dollars ou de 204,5 %. La croissance de la TVH a été causée par des changements de nature administrative. Ainsi, les quotes-parts de l'ARC et de l'Agence des services frontaliers du Canada en ce qui a trait au transfert de la TVH au ministère des Finances, sont passées de 67 % et 33 % à 100 % et 0 % respectivement.

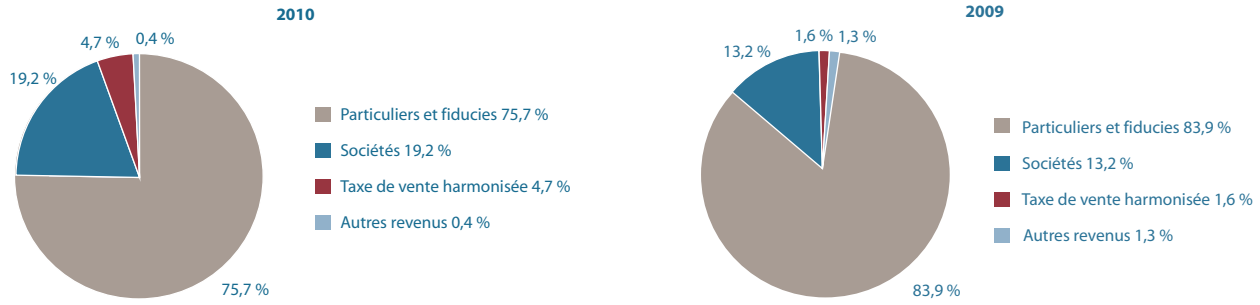
Autres revenus

Les autres revenus ont diminué de 516 millions de dollars ou de 67,2 %. La réduction est imputable au règlement civil sur le tabac comptabilisé durant l'année fiscale 2009.

Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les revenus du Régime de pensions du Canada ont diminué de 179,7 millions de dollars ou de 0,5 %. La réduction modérée découle du niveau de revenus d'emplois plus bas, compensé, en partie, par une hausse du seuil maximum annuel des contributions.

Figure 28 Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations



Comme l'illustre la figure 28, l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies représentait le plus important groupe de revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations. Ce groupe de revenus était suivi de l'impôt sur le revenu des sociétés et de la taxe de vente harmonisée. La proportion de l'impôt sur le revenu des particuliers a diminué par rapport à l'année précédente, en raison de la mise en oeuvre de l'administration unique de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario en 2009, une diminution de revenus des particuliers et une augmentation de la TVH.

Charges et recouvrements administrés net administrés (en milliers de dollars)

Charges et recouvrements administrés	**2010**	**2009**	**+/-**	**%**
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral				
Prestations fiscales pour enfants	9 752 506	9 367 790	384 716	4,1 %
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 587 264	2 532 532	54 732	2,2 %
Allocations spéciales pour enfants	215 264	211 848	3 416	1,6 %
Allocation pour frais de chauffage	516	871	(355)	-40,8 %
Prestations pour les coûts de l'énergie	13	489	(476)	-97,3 %
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	205 545	180 495	25 050	13,9 %
Créances douteuses	2 847 076	3 149 498	(302 422)	-9,6 %
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral	15 608 184	15 443 523	164 661	1,1 %
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral				
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(954 785)	(949 595)	(5 190)	0,5 %
Prestations d'assurance-emploi	(217 963)	(179 009)	(38 954)	21,8 %
	(1 172 748)	(1 128 604)	(44 144)	3,9 %
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	14 435 436	14 314 919	120 517	0,8 %
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux				
Programmes de prestations familiales	921 234	473 835	447 399	94,4 %
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	157 601	107 696	49 905	46,3 %
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	183 226	72 542	110 684	152,6 %
Crédits de taxe sur les ventes	112 077	98 083	13 994	14,3 %
Dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	5 958	12 064	(6 106)	-50,6 %
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	1 380 096	764 220	615 876	80,6 %
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada	89 307	39 107	50 200	128,4 %
Total des charges et recouvrements nets administrés	15 904 839	15 118 246	786 593	5,2 %

Les charges et les recouvrements fédéraux nets étaient de 14,4 milliards de dollars en 2010, ce qui représente une augmentation de 120,5 millions par rapport à 2009. Les charges provinciales et territoriales nettes étaient de 1,38 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 615,9 millions de dollars par rapport à 2009.

CHARGES FÉDÉRALES ADMINISTRÉES

Les charges fédérales administrées ont augmenté de 164,7 millions de dollars ou de 1,1 %. Cette augmentation vient principalement des prestations fiscales pour enfants à cause de l'indexation des prestations et d'une augmentation de la prestation nationale pour enfants (PNE). Cette hausse a été compensée en partie par une réduction de la provision pour créances douteuses.

RECOUVREMENTS FÉDÉRAUX ADMINISTRÉS

Les recouvrements fédéraux administrés ont augmenté de 44,1 millions de dollars ou de 3,9 %. La croissance est imputable à une augmentation de nouvelles cotisations pour les années antérieures.

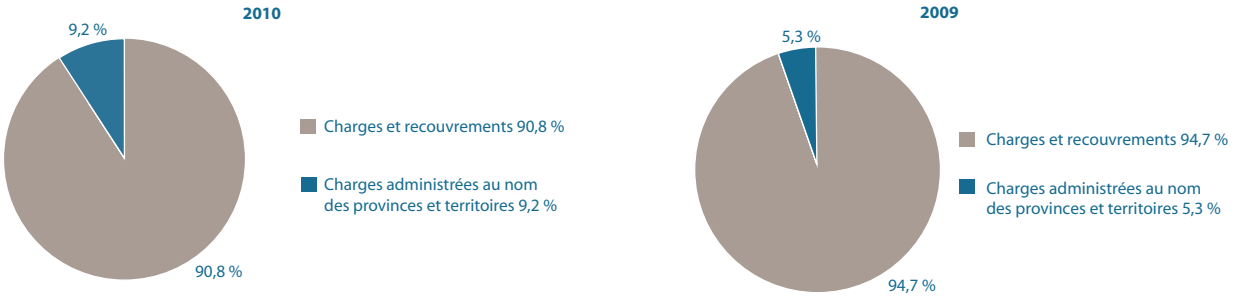
Charges nettes administrées pour les provinces et les territoires

Les dépenses nettes administrées pour les provinces et les territoires ont augmenté de 615,9 millions de dollars ou de 80.6 %. Le niveau des prestations pour enfants a été stable, par contre l'augmentation observée est conforme avec l'instauration du programme ontarien de prestation pour enfants et l'augmentation des subventions aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario est conforme aux améliorations apportées aux prestations de base, dans le budget 2009 de l'Ontario.

Créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada

La provision pour créances douteuses administrée pour le Régime de pensions du Canada a augmenté de 50,2 millions de dollars ou de 128,4 %. L'augmentation est imputable à des niveaux d'arriérés et de radiations plus élevés.

Figure 29 Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux



Comme l'illustre la figure 29, les charges et les recouvrements nets administrés pour le gouvernement fédéral composaient la majeure partie des charges et des recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et territoriaux. La proportion des charges et des recouvrements fédéraux a diminué à cause d'une augmentation des programmes de prestation provinciaux.

Gestion des risques d'entreprises

L'objectif du Programme de gestion des risques d'entreprise (GRE) est de s'assurer que l'Agence élabore et met en oeuvre une approche systématique et globale de la gestion des risques en tant qu'une fonction de gestion complètement intégrée dans les processus et les mécanismes de prise de décisions, de planification et d'établissement de rapports de l'Agence.

On déploie des efforts pour harmoniser la gestion des risques de l'entreprise avec les cycles de planification et d'affectation des ressources, l'Agence s'efforce d'intégrer les renseignements sur les risques et les engagements en matière de risques dans d'autres produits et processus clés, y compris le Plan d'entreprise, le Plan de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et le régime de responsabilisation des cadres de direction. De plus, l'Agence a également instauré un programme de formation structuré sur la gestion des risques pour les gestionnaires et les cadres.

À l'appui de la gestion des risques de l'Agence, les deux produis clés diffusé par la GRE sont L'*Inventaire des risques organisationnels (IRO)* et le *Plan d'action de l'ARC axé sur le risque*. L'IRO présente un aperçu stratégique à un haut niveau à un moment donné de l'état des risques à l'Agence. La réaction de l'Agence à chaque risque décrit dans l'IRO est capturée dans un document d'accompagnement, le *Plan d'action de l'ARC axé sur le risque*.

Programmes visant à atténuer les risques d'inobservation

Le régime fiscal canadien est fondé sur l'autocotisation et l'observation volontaire. Ainsi, le principal risque auquel fait face l'Agence est que les contribuables ne respectent pas volontairement les lois fiscales canadiennes.

L'inobservation est l'omission, pour une raison ou une autre, de respecter l'une ou l'autre des exigences suivantes, soit de :

- s'inscrire s'il y a lieu (entreprises);
- produire les déclarations dans les délais prescrits;
- déclarer des renseignements complets et exacts pour déterminer la dette fiscale;
- payer les montants lorsqu'ils sont dus.

Par l'entremise de ses programmes, l'ARC vise à maintenir une présence dans les industries canadiennes et auprès des contribuables afin de lutter contre l'inobservation au moyen de la prévention, la détection et de la dissuasion. L'ARC possède une foule de produits et services d'information pour aider les contribuables et les prestataires à respecter leurs obligations et à recevoir les prestations auxquelles ils ont droit. L'ARC administre aussi un ensemble de programmes visant à rendre l'inobservation plus difficile. Cependant, il est impossible d'atteindre un niveau parfait d'observation, peu importe les ressources affectées à l'information et aux mesures d'application.

Les initiatives prioritaires de l'ARC visant à promouvoir l'observation et à traiter l'inobservation, notamment les dépenses prévues et les résultats attendus, sont présentées chaque année dans le Plan d'entreprise. Les résultats obtenus sont présentés dans le Rapport annuel de l'ARC.

AGENCE DU REVENU DU CANADA – INFORMATION FINANCIÈRE SUPPLÉMENTAIRE NON VÉRIFIÉE

RENSEIGNEMENTS SUR LE RENDEMENT FINANCIER – CRÉDITS PARLEMENTAIRES

INTRODUCTION

Cette section du *Rapport annuel au Parlement 2009-2010* fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'Agence pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2009-2010. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque activité de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

MÉTHODE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS FINANCIERS

Le financement de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats vérifiés - Activités de l'Agence, à la page 168 comprend les éléments comme les services reçus à titre gracieux par d'autres ministères et organismes fédéraux. Nous présentons un rapprochement dans le Note 3b à la page 175.

INFORMATION FINANCIÈRE DE L'ARC

Activités de l'Agence

Agence du revenu du Canada	**2009-20010** *(en milliers de dollars)*
Budget principal des dépenses[1]	4 387 974
Dépenses prévues[2]	4 387 974
Autorisations totales[3]	4 586 160
Dépenses réelles	4 406 548

1 Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'année fiscale.

2 Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants anticipés être autorisés au cours de l'année fiscale.

3 Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'année fiscale.

Les États financiers - Activités de l'Agence indiquent un total de 3 985,2 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la Note 3b à la page 175 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 406,5 millions de dollars indiqués dans cette section, nous avons ajouté trois autres éléments dont il est question dans les États financiers - Activités administrées : les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, 205,5 millions de dollars; les allocations spéciales pour enfants, 215,3 millions de dollars; et les allocations pour frais de chauffage, 0,5 million de dollars (comprises dans le crédit 1, Dépenses des programmes).

VUE D'ENSEMBLE

En 2009-2010, le Parlement a approuvé 4 388 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2009-2010 a été rajusté afin d'inclure :

- 147,1 millions de dollars pour le report de fonds inutilisés en 2008-2009;
- 70,9 millions de dollars pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ;
- 9,1 millions de dollars pour un rajustement à la hausse aux revenus disponibles, principalement pour la fourniture de services à Service Canada;
- 56,6 millions de dollars pour les conventions collectives;

- 12,3 millions de dollars pour les mesures budgétaires incluses dans le budget fédéral de 2009 à l'appui du Plan d'action économique du Canada;
- 18,6 millions de dollars de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services des locaux;
- 11,0 millions de dollars pour les programmes de publicité gouvernementale;
- 1,6 million de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne;
- 0,9 million de dollars pour l'accroissement de l'embauche d'étudiants dans la fonction publique fédérale;
- 6,3 millions de dollars pour l'initiative sur l'interopérabilité et la gérance financières en soutien aux Systèmes administratifs d'entreprise;
- 40,0 millions de dollars pour la Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale;
- 56,0 millions de dollars pour les plans des régimes d'avantages sociaux des employés.

Ces augmentations sont rajustées par les réductions suivantes :

- 223,5 millions de dollars pour les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*;
- 2,0 millions de dollars pour les paiements aux agences de recouvrement privées;
- 5,7 millions de dollars pour les versements d'allocations spéciales pour enfants;
- 0.6 million de dollars pour la recherche sur l'opinion publique;
- 0,2 million de dollars transféré au Secrétariat du Conseil du Trésor pour soutenir la collectivité nationale des gestionnaires;
- 0.2 million de dollars transféré aux Affaires étrangères et Commerce international en soutien au personnel de l'ARC dans les missions à l'étranger.

Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 4 586,2 millions de dollars pour 2009-2010, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 4,5 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 586,2 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 406,5 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 179,6 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux fiducies résiduelles à l'étranger, aux locaux et services immobiliers ainsi que les coûts pour les régimes d'avantages sociaux des employés associés à la conversion des autres coûts de fonctionnement aux coûts reliés au personnel, les 150,3 millions de dollars restants peuvent être utilisés par l'Agence en 2010-2011. Ce montant représente 3,3 % des autorisations totales.

Le report de 150,3 millions de dollars en 2010-2011 sera utilisé principalement pour des investissements prioritaires sélectionnés liés aux points qui suivent:

- Dépenses relatives à des projets majeurs et d'infrastructure (p.ex., Restructuration des systèmes d'observation, compte d'épargne libre d'impôt, Projets importants de services offerts aux locataires et infrastructures de la technologie de l'information).
- Crédits à des fins spéciales (p.ex., Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale, Programmes d'aide et de partenariat de la Direction des organismes de bienfaisance, Administration de la TPS par le Ministère du Revenu du Québec).
- Diverses autres pressions liées aux opérations et à la charge de travail.

Revenus administrés par l'Agence

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 279 milliards de dollars en 2009-2010, ce qui représente une baisse de 3 % par rapport aux 287,5 milliards de dollars administrés en 2008-2009.

	2008-2009	**2009-2010**
	(en milliers de dollars)	
Gouvernement fédéral	190 756 240	180 455 735
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	60 192 842	62 154 726
Régime de pensions du Canada	36 545 498	36 365 844
Total	**287 494 580**	**278 976 305**

TABLEAUX SUR LE RENDEMENT FINANCIER

INTRODUCTION

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence au cours de l'exercice 2009-2010. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010* avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

L'information est présentée au niveau de l'Agence, des activités de programme, ainsi que par autorisation et par type de revenu et de dépense.

Index des tableaux financiers — Page

Sommaire du rendement 216

Postes votés et législatifs 217

Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses 218

Les tableaux suivants sont disponibles sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor : **http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp**.

Sources des recettes disponibles et non disponibles

- Recettes non fiscales disponibles
- Recettes non fiscales non disponibles

Frais d'utilisation et frais externes

- *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation - Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation - Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Détails sur les dépenses liées aux projets

Détails sur les programmes de paiements de transfert

- Versements d'allocations spéciales pour enfants (Législatifs)
- Versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre* (Législatifs)

Rapprochement à l'état des résultats

Sommaire du rendement

(en milliers de dollars)	2008-2009 Dépenses réelles[1]	2009-2010 Budget principal des dépenses	2009-2010 Dépenses prévues	2009-2010 Total des autorisations	2009-2010 Dépenses Réelles
Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée					
Aide aux contribuables et aux entreprises[2]	483 467	690 626	690 626	542 727	**531 371**
Cotisations des déclarations et traitement des paiements[3]	645 529	587 917	587 917	728 359	**690 835**
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations[4]	497 808	429 712	429 712	533 979	**529 982**
Observation en matière de déclaration	1 037 944	922 077	922 077	1 129 081	**1 092 367**
Appels	132 605	126 895	126 895	149 799	**148 009**
Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit					
Programmes de prestations[5]	341 843	331 566	331 566	342 634	**342 440**
Résultat stratégique : L'activité de programme suivante soutient tous les résultats stratégiques de cette organisation					
Services Internes[1]	1 057 515	1 295 854	1 295 854	1 156 451	**1 068 803**
Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service					
Ombudsman des contribuables[1]	1 945	3 328	3 328	3 130	**2 741**
Total	**4 198 656**	**4 387 974**	**4 387 974**	**4 586 160**	**4 406 548**
Moins:					
Revenus non fiscaux					
Revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	219 585	204 803	204 803	213 920	**213 920**
Revenus non disponibles	51 074	S.O.	54 183	S.O.	**55 676**
Plus:					
Coût des services reçus à titre gracieux	250 314	S.O.	259 782	S.O.	**269 188**
Total des dépenses nettes pour l'Agence	**4 178 311**	**S.O.**	**4 388 770**	**S.O.**	**4 406 140**

Note: Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement

[1] Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme; elles ne sont plus distribuées parmi les activités de programme restantes. Les dépenses réelles de 2008-2009 ont été redressées afin de refléter de manière plus précise les dépenses totales attribuables à chaque activité de programme et de fournir une meilleure comparaison de l'information sur les dépenses par activité de programme entre les divers exercices fiscaux.

[2] Comprend les versements législatifs reliés au Bois d'oeuvre (180,5 millions de dollars en 2008-2009 et 205,5 millions de dollars en 2009-2010).

[3] Comprend les paiements versés au Ministère du Revenu du Québec liés aux coûts de l'administration conjointe des taxes de vente fédérale et provinciale (131,7 millions de dollars en 2008-2009 et 148,4 millions de dollars en 2009-2010).

[4] Comprend les paiements versés aux agences de recouvrement privées (9,1 millions de dollars en 2008-2009 et 3,3 millions de dollars en 2009-2010).

[5] Comprend : a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (0,9 million de dollars en 2008-2009 et 0,5 million de dollars en 2009-2010); b) les coûts des mesures d'aide liées au coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) (0,5 million de dollars en 2008-2009 et 0 en 2009-2010); et c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (211,8 millions de dollars en 2008-2009 et 215,3 millions de dollars en 2009-2010).

Postes votés et législatifs

	(en milliers de dollars)	2007-2008	2008-2009	2009-2010	
	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	**Dépenses réelles**	**Dépenses réelles**	**Budget principal des dépenses**	**Dépenses réelles**
1	Dépenses du programme et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-emploi*	3 023 433	3 154 525	3 114 391	**3 297 434**
(L)	Ministre du Revenu national – Traitement et allocation pour automobile	71	76	78	**78**
(L)	Dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	171 763	219 585	204 803	**213 920**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	402 012	419 900	413 423	**469 401**
(L)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	208 163	211 848	221 000	**215 264**
(L)	Paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	12 431	9 067	5 279	**3 286**
(L)	Paiements en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*	992	489		**13**
(L)	Versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*	603 602	180 495	429 000	**205 545**
(L)	Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	126	785		**111**
(L)	Montants adjugés par la cour	366	1 886		**1 496**
	Total de l'Agence	**4 422 959**	**4 198 656**	**4 387 974**	**4 406 548**

Autorisations approuvées après le dépôt du Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations reçues par l'Agence après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales à la page 216.

(en milliers de dollars)	
Budget principal des dépenses 2009-2010	**4 387 974**
Dépenses prévues (RPP)	**4 387 974**
Report de fonds non utilisés en 2008-2009	147 065
Indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés	70 860
Diverses conventions collectives	56 641
Rajustement de fin d'exercice aux autorités législatives:	
• Cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés	55 978
• Versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*	(223 455)
• Allocations spéciales pour enfants	(5 736)
• Réduction des paiements aux agences de recouvrement privées	(1 993)
Réforme de l'administration de la taxe de vente de provinciale	39 957
Transfert de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour l'augmentation des frais de service en matière d'installations et biens immobiliers	18 551
Initiatives découlant du budget fédéral de 2009 en appui au Plan d'action économique du Canada telles que le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire et le crédit d'impôt pour l'achat d'une première habitation	12 338
Programmes de publicité gouvernementale	11 000
Rajustement aux revenus disponibles principalement pour traiter les réclamations d'Assurance-Emploi pour le compte de Service Canada au Québec et en Ontario	9 117
Initiative sur l'interopérabilité et la gérance financières en soutien aux Systèmes administratifs d'entreprise	6 349
Montants adjugés par la cour	1 496
Accroissement de l'embauche d'étudiants dans la fonction publique fédérale	861
Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	111
Paiements en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*	13
Réduction dans la recherche sur l'opinion publique	(564)
Transfert à Affaires étrangères et Commerce international – Pour fournir un soutien au personnel de l' ARC dans les missions à l'étranger	(203)
Transfert au Secrétariat du Conseil du Trésor - Pour appuyer la communauté nationale des gestionnaires	(200)
Autorisations totales à la fin de l'exercice	**4 586 160**

Si vous désirez des renseignements supplémentaires, envoyez un courriel à **rapport.annuel@cra-arc.gc.ca** ou écrivez-nous à l'adresse suivante :

Directeur
Division de la planification et de l'établissement du rapport annuel
Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure
Agence du revenu du Canada
555, avenue MacKenzie, 6e étage
Ottawa On K1A 0L5