

Printemps 2012



Rapport du vérificateur général du Canada à la Chambre des communes

CHAPITRE 4

Les non-déclarants et les non-inscrits —
Agence du revenu du Canada



Bureau du vérificateur général du Canada

BVG

Avis au lecteur : Le Bureau du vérificateur général du Canada a décidé de modifier sa terminologie à la suite de l'adoption des nouvelles normes d'audit. À titre d'exemple, le lecteur remarquera que le terme « vérification » a été remplacé par « audit » dans le présent chapitre.

Dans le présent Rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le Rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

Pour obtenir des exemplaires de ce rapport et d'autres publications du Bureau du vérificateur général, adressez-vous au :

Bureau du vérificateur général du Canada
Centre de distribution
240, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0G6

Téléphone : 613-952-0213, poste 5000, ou 1-888-761-5953

Télécopieur : 613-943-5485

Numéro pour les malentendants (ATS seulement) : 613-954-8042

Courriel : distribution@oag-bvg.gc.ca

This document is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2012.

N° de catalogue FA1-2012/1-4F-PDF

ISBN 978-1-100-98733-0

ISSN 1701-5421

CHAPITRE 4

**Les non-déclarants et les non-inscrits —
Agence du revenu du Canada**

Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le Bureau peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur les mérites de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du Bureau. Ils sont effectués par des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

Table des matières

Points saillants	1
Introduction	5
Objet de l'audit	7
Observations et recommandations	8
Repérage des non-déclarants et des non-inscrits	8
L'Agence a validé le processus qu'elle suit pour sélectionner des dossiers, mais pas celui pour en rejeter	11
L'Agence doit valider le processus qu'elle suit pour l'inscription des non-inscrits possibles	12
La sélection des dossiers devant être assujettis à des mesures de suivi manuelles doit être améliorée	14
L'Agence ne soumet pas toutes les sociétés non-déclarantes à un examen approfondi	16
Les projets de repérage ciblent des non-déclarants sur lesquels l'Agence a peu d'information	16
Les bureaux des services fiscaux suivent rarement le nouveau processus d'approbation des projets	19
Planification du travail	19
Le processus annuel de planification est axé sur les objectifs de production	20
L'Agence tient compte du coût des mesures d'observation en matière de déclaration lorsqu'elle fixe ses objectifs	21
Mesure des résultats et réalisation d'améliorations	22
Les indicateurs de rendement ne servent qu'à évaluer les activités de programme courantes	22
L'Agence ne tient pas compte des résultats de ses recherches dans la planification des améliorations à apporter au programme	25
Conclusion	27
À propos de l'audit	29
Annexe	
Tableau des recommandations	33

Les non-déclarants et les non-inscrits — Agence du revenu du Canada

Points saillants

Qu'avons-nous examiné?

L'Agence du revenu du Canada veille à ce que les Canadiens paient leur juste part d'impôts et de taxes et à ce que l'assiette fiscale soit protégée. Elle est chargée d'appliquer la *Loi de l'impôt sur le revenu*, qui précise quand un contribuable doit produire une déclaration de revenus. Un non-déclarant est un particulier, une société ou une fiducie qui ne produit pas une déclaration de revenus exigée par la *Loi*.

Selon la *Loi sur la taxe d'accise*, une entreprise qui répond à certains critères doit s'inscrire aux fins de la taxe sur les produits et services/ taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Un non-inscrit est donc une entreprise qui ne respecte pas cette obligation.

Par le biais de son programme des non-déclarants et des non-inscrits, l'Agence encourage les particuliers, les sociétés et les fiducies à produire les déclarations requises et, dans le cas des entreprises, à s'inscrire aux fins de la TPS/TVH. Pour l'exercice 2010-2011, l'Agence a consacré 39 millions de dollars de son budget total de 4,5 milliards de dollars à l'enveloppe salariale du programme des non-déclarants et des non-inscrits. Des quelque 39 000 employés de l'Agence, 700 travaillent pour le programme des non-déclarants et des non-inscrits. Pour chacun des exercices 2009-2010 et 2010-2011, ce programme relativement restreint a donné lieu à 2,8 milliards de dollars de montants additionnels à percevoir en impôt, en intérêts et en pénalités.

Nous avons examiné les mesures prises par l'Agence pour combattre le non-respect des exigences de déclaration et d'inscription. L'audit a porté sur la façon dont l'Agence repère les non-déclarants et les non-inscrits, sur la façon dont elle planifie et surveille les mesures prises pour améliorer les taux d'observation et sur la façon dont elle rend compte de ces mesures.

Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre ont été pour l'essentiel terminés le 5 janvier 2012. Les détails concernant l'exécution de l'audit sont fournis à la fin du présent chapitre, dans la section intitulée **À propos de l'audit**.

Pourquoi est-ce important?

L'impôt sur le revenu est la plus importante source de revenus du gouvernement. Pour que le régime fiscal soit juste et efficace, tous les particuliers et toutes les sociétés doivent produire les déclarations de revenus exigées par la *Loi* lorsqu'ils sont tenus de le faire, et payer l'impôt dû. S'ils ne le font pas, ils privent de fonds des programmes importants du gouvernement, notamment au plan de la santé, de l'éducation et de l'environnement. De même, les entreprises tenues de le faire qui ne s'inscrivent pas aux fins de la TPS ou de la TVH peuvent avoir un impact négatif sur les recettes publiques. L'Agence a établi que les non-déclarants et les non-inscrits comptent parmi les dossiers auxquels elle veut s'attaquer en priorité dans le cadre de ses efforts de lutte contre le non-respect de la loi, y compris l'économie clandestine.

Qu'avons-nous constaté?

- Comme l'Agence n'a pas les moyens de poursuivre tous les non-déclarants, elle a élaboré un modèle basé sur les risques pour effectuer une sélection. Une analyse interne a montré que les démarches qu'entreprend l'Agence dans les dossiers qu'elle sélectionne aboutissent à la production de déclarations et à l'établissement de cotisations d'impôt. Cependant, l'Agence n'a pas évalué ses méthodes de sélection pour déterminer si les dossiers qu'elle ne retient pas, parmi les 2,5 à 3 millions de dossiers qui ressortent du processus de rapprochement initial, devraient en fait faire l'objet d'une action. De plus, pour les deux tiers des dossiers qu'elle sélectionne au départ, le travail sur le terrain révèle un faible potentiel et les dossiers sont abandonnés. Autrement dit, l'Agence ne sait pas si sa sélection basée sur le risque est aussi efficace qu'elle pourrait l'être.
- L'Agence réalise des projets de dépistage pour trouver les contribuables qui participent peut-être à l'économie clandestine. La majorité des projets terminés ont atteint ou dépassé les cibles fixées quant au nombre de déclarations de revenus produites et aux montants d'impôt cotisés.
- Dans sa planification, l'Agence tend à répéter les mêmes interventions année après année pour repérer les non-déclarants et les non-inscrits. Bien qu'elle tienne compte, lorsqu'elle établit ses plans de travail, du coût des processus engagés pour travailler ces dossiers, l'Agence ne tire pas parti des conclusions de ses recherches pour améliorer ses résultats en augmentant le respect des exigences de déclaration et d'inscription.
- Les indicateurs de rendement actuels sont axés sur les activités de programme courantes – par exemple l'impôt établi et le nombre de contribuables ayant fait l'objet d'une cotisation – plutôt que sur

l'incidence à long terme du programme, en particulier sur la capacité de l'Agence à changer le comportement des non-déclarants pour les amener à produire leurs déclarations. Au fil des ans, il a été recommandé à l'Agence, dans divers rapports d'audit et d'évaluation, d'établir d'autres mesures du rendement, de gérer les risques liés au programme des non-déclarants et des non-inscrits, et de mieux utiliser l'information interne et externe. L'Agence a fait des progrès limités quant à la mise en œuvre de bon nombre de ces recommandations.

Réaction de l'Agence : L'Agence du revenu du Canada accepte toutes nos recommandations. Une réponse détaillée suit chacune des recommandations du chapitre.

Introduction

Contribuable — Aux termes de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, le terme « contribuable » définit toutes les personnes résidant au Canada, même si elles ne sont pas tenues de payer d'impôt. Dans le domaine fiscal, le mot « personne » s'applique aux particuliers, aux sociétés et aux fiducies.

4.1 L'Agence du revenu du Canada a pour mission d'administrer les programmes fiscaux, de prestations et autres, et d'assurer l'observation fiscale par les **contribuables**, pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada. En tant qu'administrateur fiscal du Canada, l'Agence a pour objectif principal, outre la protection de l'assiette fiscale du Canada, de s'assurer que les contribuables s'acquittent de leurs obligations en matière d'inscription et de déclaration. En vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'Agence est chargée d'appliquer la *Loi de l'impôt sur le revenu* et la *Loi sur la taxe d'accise*.

4.2 Pour s'acquitter de ses responsabilités, l'Agence a créé le programme des non-déclarants et des non-inscrits. Ce programme a pour mandat d'encourager les particuliers, les sociétés et les fiducies à respecter leurs obligations fiscales conformément à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et d'encourager les entreprises à s'inscrire aux fins de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). L'objectif du programme des non-déclarants et des non-inscrits consiste à :

établir des stratégies justes, responsables et efficaces pour atteindre des niveaux élevés d'observation en matière de déclaration et d'inscription, proportionnels au niveau de financement, tout en obtenant un rendement élevé (incidence fiscale et production [déclarations reçues]).

4.3 La *Loi de l'impôt sur le revenu* précise les cas où un particulier doit produire une déclaration, étape essentielle à l'obtention de remboursements d'impôt. Comme de nombreux particuliers sont des employés et que l'impôt est retenu directement à la source sur leur paie, beaucoup d'entre eux obtiennent un remboursement lorsqu'ils produisent leur déclaration. Par conséquent, il est dans leur intérêt de la produire.

4.4 La production d'une déclaration de revenus représente la première étape du processus de respect des obligations en matière d'inscription et de déclaration. L'Agence établit une cotisation une fois qu'elle a reçu la déclaration d'un contribuable; au besoin, elle peut établir une cotisation même si le contribuable n'a pas produit de déclaration. Lorsqu'une déclaration a été produite, si le contribuable a un solde à payer, un différent risque pourrait se poser : celui de savoir si le contribuable peut acquitter le solde dû ou s'il va l'acquitter. Les contribuables peuvent omettre de produire leur déclaration pour diverses raisons. Certains peuvent oublier de produire leur déclaration

ou tarder à le faire, tandis que d'autres ne la produisent pas ou ne déclarent pas leur revenu parce qu'ils veulent éviter l'impôt. L'Agence offre des outils aux contribuables pour les aider à respecter leurs obligations et, au besoin, elle peut intervenir de diverses manières.

4.5 Un particulier doit produire une déclaration s'il répond à au moins un des critères suivants :

- il a de l'impôt à payer;
- l'Agence demande ou exige qu'il produise une déclaration;
- il a choisi de fractionner son revenu de pension afin de le partager avec son époux ou son conjoint de fait;
- il souhaite toucher la Prestation fiscale pour le revenu de travail;
- il a disposé d'immobilisations ou réalisé un gain en capital imposable;
- il a reçu des paiements en trop de la Sécurité de la vieillesse ou de l'assurance-emploi;
- il doit rembourser des fonds à un régime enregistré d'épargne-retraite dans le cadre du Régime d'accession à la propriété ou du Régime d'encouragement à l'éducation permanente;
- il doit cotiser au Régime de pensions du Canada.

Les particuliers, les sociétés et les fiduciaires qui se soustraient à leur obligation de produire une déclaration sont appelés « non-déclarants ».

4.6 L'Agence administre des programmes de prestations pour le compte d'autres organismes et ministères, ainsi que pour d'autres ordres de gouvernement. Souvent, le montant de ces prestations est déterminé en fonction de l'information fournie dans la déclaration de revenus. À moins de produire une déclaration, un particulier ne peut toucher les prestations auxquelles il pourrait avoir droit. L'Agence vise à faciliter l'accès aux prestations, comme les prestations pour enfants et le crédit pour la TPS et la TVH, grâce à ses programmes de prestation de services.

4.7 De plus, en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*, les entreprises doivent s'inscrire aux fins de la TPS/TVH si elles fournissent des biens et des services qui se chiffrent à au moins 30 000 \$ par année. Les organismes de bienfaisance doivent s'inscrire après avoir généré 250 000 \$ de recettes. Pour les organismes de services publics, comme les écoles, les universités et les hôpitaux, le seuil se chiffre à 50 000 \$. Enfin, peu importe les revenus qu'ils gagnent, l'inscription est obligatoire pour les chauffeurs de taxi et certaines entreprises non résidentes. Les entreprises qui devraient s'inscrire aux fins de la TPS/TVH mais ne le font pas sont appelées « non-inscrits ».

4.8 Environ 700 des 39 000 employés de l'Agence travaillent pour le programme des non-déclarants et des non-inscrits. En 2010-2011, l'Agence a consacré 39 millions de dollars de son budget total de 4,5 milliards de dollars à ce programme. Comparativement aux autres moyens employés par l'Agence pour traiter les questions de respect des obligations fiscales, comme les audits et les recouvrements, le programme des non-déclarants et des non-inscrits est de taille plutôt modeste. Néanmoins, en 2009-2010 et en 2010-2011, il a permis à l'Agence d'engendrer 2,8 milliards de dollars en impôt additionnel, en intérêts et en pénalités.

4.9 L'Agence a déterminé que l'examen approfondi des dossiers des non-déclarants et des non-inscrits comptait parmi les grandes priorités de sa stratégie de lutte contre l'indiscipline fiscale, qui englobe **l'économie clandestine**. La stratégie de l'Agence prévoit les mesures suivantes :

- la recherche, pour comprendre l'indiscipline fiscale;
- l'exécution d'opérations, pour corriger les cas d'indiscipline au moyen de mesures efficaces et efficientes;
- la communication, pour favoriser l'observation volontaire;
- des modifications législatives, au besoin;
- des partenariats avec **l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)**.

4.10 L'Agence a récemment examiné le modèle d'exécution du programme des non-déclarants et des non-inscrits. Elle s'est penchée sur les processus opérationnels, la gestion de la charge de travail et l'utilisation des ressources pour déterminer quelles améliorations pourraient être apportées au programme afin d'en accroître le rendement. L'Agence a fait le résumé de ses constatations en mars 2011 et elle passe actuellement en revue les résultats de l'examen.

Objet de l'audit

4.11 L'audit avait pour objectif de déterminer si l'Agence du revenu du Canada gérait adéquatement les défauts de déclaration (non-déclarants) et les défauts d'inscription (non-inscrits).

4.12 Nous avons examiné la façon dont l'Agence planifiait des méthodes convenables pour empêcher les deux formes d'indiscipline fiscale. Nous avons également vérifié si les plans de l'Agence tenaient compte des expériences et des recherches antérieures, ainsi que des coûts liés à l'utilisation de ces méthodes. Nous nous sommes aussi

Économie clandestine — L'économie clandestine désigne habituellement les activités commerciales qui ne sont pas déclarées aux fins de l'impôt. L'activité économique clandestine prévaut surtout dans les secteurs industriels où les transactions au comptant sont courantes, comme le secteur de l'accueil, les réparations automobiles et la construction, y compris la rénovation domiciliaire.

Source : Agence du revenu du Canada

Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) — Organisation formée de pays membres qui mène des recherches, établit des ententes et des normes, et formule des recommandations pour éradiquer la pauvreté grâce à la croissance économique et à la stabilité financière. Un des secteurs d'intervention privilégiés de l'OCDE est la fiscalité.

penchés sur la façon dont l'Agence validait ses décisions de sélection et avons vérifié dans quelle mesure ses projets ciblaient le risque de non-respect des obligations en matière de déclaration. Enfin, nous avons analysé la manière dont l'Agence surveillait les mesures prises à l'égard des non-déclarants et des non-inscrits et en rendait compte. Pour tous les secteurs énoncés, nous avons examiné les résultats d'évaluations et d'audits antérieurs, internes et externes, et les recommandations acceptées dans le passé par l'Agence.

4.13 Nous n'avons pas évalué si les contribuables payent l'impôt exigible selon la cotisation établie.

4.14 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du chapitre, fournit d'autres détails sur les objectifs, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Observations et recommandations

Repérage des non-déclarants et des non-inscrits

4.15 La plupart des contribuables du Canada produisent leur déclaration de revenus à temps. Certains contribuables la produisent tardivement, mais avant que l'Agence intervienne. L'Agence calcule des intérêts et des pénalités lorsqu'une déclaration est produite en retard. En l'absence d'une déclaration, l'Agence met en branle le processus de repérage des non-déclarants.

4.16 Il existe deux types de non-déclarants : les non-déclarants connus et les non-déclarants inconnus. Les non-déclarants connus sont ceux que l'Agence peut identifier en faisant le rapprochement entre les feuillets de renseignements produits par les employeurs (par exemple les feuillets T4 faisant état de revenus d'emploi) ou autres entités (par exemple les feuillets T5 faisant état de revenus de placement) et les déclarations de revenus produites par les contribuables.

4.17 Les non-déclarants inconnus sont ceux que l'Agence ne peut pas identifier à l'aide de feuillets de renseignements ou d'autres documents. Il s'agit souvent de travailleurs autonomes ou de personnes qui participent à l'économie clandestine. Comme il existe peu ou pas d'information automatisée sur les non-déclarants inconnus et que ceux-ci sont plus difficiles à repérer, ils risquent davantage de passer inaperçus que les non-déclarants connus.

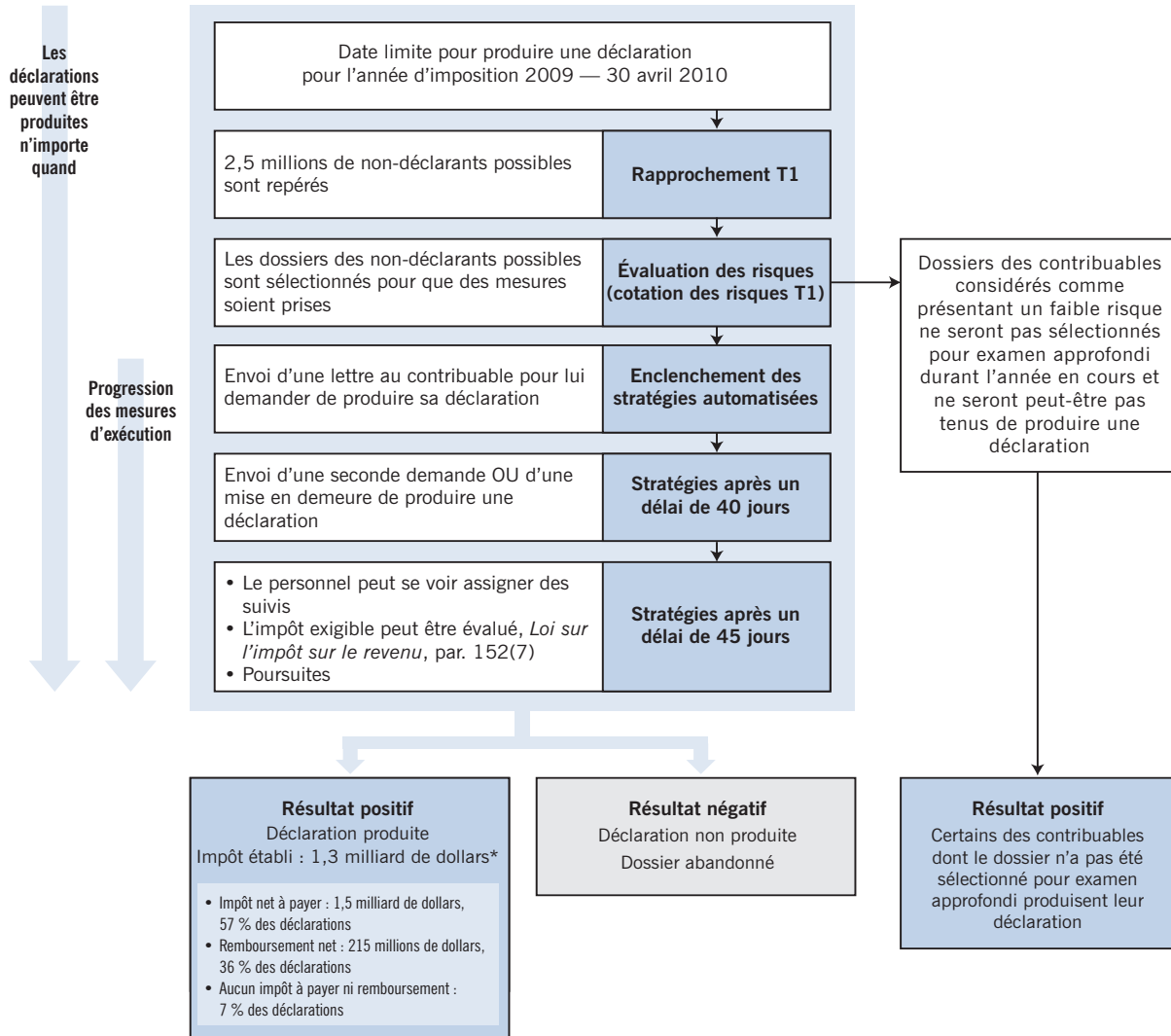
4.18 Le processus de repérage s’amorce lorsque les systèmes informatiques de l’Agence font le rapprochement entre les feuillets de renseignements et les déclarations de revenus des particuliers pour déterminer si le contribuable a produit sa déclaration et si les montants déclarés sont exacts. Les feuillets de renseignements auxquels ne correspond aucune déclaration de revenus peuvent révéler un cas possible de non-déclaration. Chaque année, le processus permet de repérer de 2,5 à 3 millions de particuliers qui pourraient avoir négligé de produire leur déclaration. L’Agence constate dans bien des cas que les particuliers en question ne sont considérés des non-déclarants, parce qu’ils n’ont pas à produire de déclaration ou parce qu’ils produisent leur déclaration après la date limite. Pour repérer les entreprises non déclarantes, il existe un processus automatisé distinct qui fait le rapprochement entre les numéros d’entreprise et les déclarations de revenus des sociétés.

4.19 Une fois les non-déclarants possibles repérés au moyen de ce processus de rapprochement initial, l’Agence met en marche un processus de cotation des risques pour sélectionner les dossiers qui doivent faire l’objet d’un examen approfondi. Le processus initial de sélection des dossiers à examiner plus à fond est automatisé (voir la pièce 4.1).

- L’Agence envoie une lettre au contribuable pour lui demander de produire sa déclaration.
- Si l’Agence ne reçoit pas la déclaration dans les 40 jours qui suivent la réception de la demande, elle peut envoyer une autre demande ou encore émettre une **mise en demeure de produire une déclaration**.
- Enfin, si le contribuable ne se conforme pas à la mise en demeure, l’Agence peut transférer son dossier à un centre fiscal ou à un bureau des services fiscaux où un employé entamera un processus de suivi manuel. Dans certains cas, le processus mène à une poursuite en justice, qui se solde par l’imposition d’une amende ou d’une peine d’emprisonnement ou des deux.

Mise en demeure de produire une déclaration — Avis officiel envoyé à un contribuable conformément au paragraphe 150(2) de la *Loi de l’impôt sur le revenu* pour lui signaler son obligation de produire une déclaration de revenus.

Pièce 4.1 Processus de sélection des dossiers de particuliers non-déclarants qui feront l'objet d'un examen approfondi (exemple fondé sur l'année d'imposition 2009)



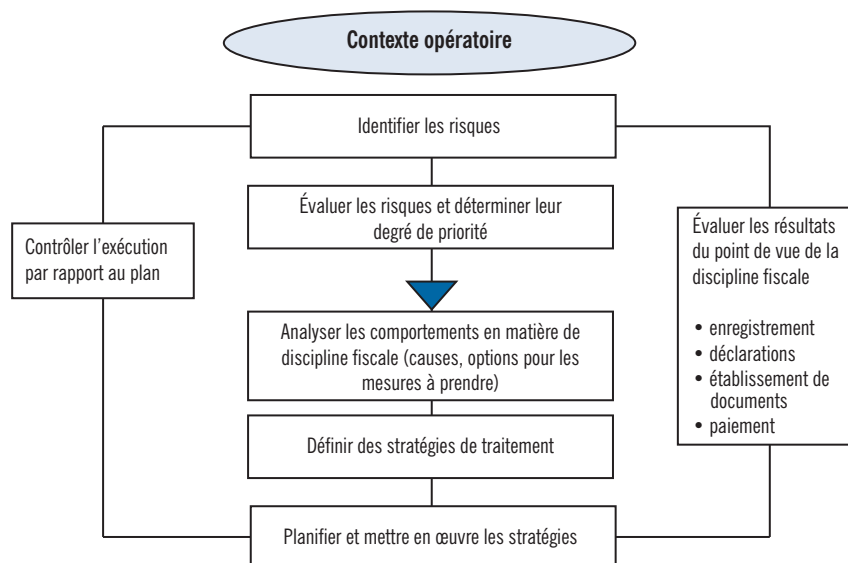
*Le montant total de l'impôt établi ne coïncide pas avec le montant indiqué dans le rapport annuel, car il tient compte du processus T1 pour les particuliers, et non pas des processus visant les sociétés, les fiducies ou la TPS/TVH

L'Agence a validé le processus qu'elle suit pour sélectionner des dossiers, mais pas celui pour en rejeter

4.20 Nous avons examiné si l'Agence validait son processus de sélection préliminaire de dossiers de non-déclarants (c'est-à-dire si elle en vérifiait la validité) et si elle connaissait l'efficacité du processus de sélection des dossiers à examiner. Il est important de valider un tel processus, car il pourrait sélectionner des particuliers qui ont peu ou pas d'impôt à payer ou qui attendent un remboursement d'impôt (valeur fiscale faible) plutôt que des particuliers qui doivent des montants importants d'impôt (valeur fiscale élevée). Pour les exercices 2009 et 2010, nous avons examiné si l'Agence avait validé son processus pour confirmer qu'il permettait de rejeter les dossiers à faible valeur fiscale et de sélectionner ceux ayant une valeur fiscale élevée.

4.21 Selon les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies adoptées par une organisation pour encourager l'observation fiscale, il est important de valider le processus de sélection de dossiers. Ce processus est décrit à la pièce 4.2 ci-dessous. Un processus de sélection qui présente des lacunes peut coûter cher et donner de mauvais résultats, alors qu'un processus de sélection efficace est économique et donne de bons résultats.

Pièce 4.2 Le processus de gestion du risque d'indiscipline fiscale



Source : Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (*Evaluating the effectiveness of compliance risk treatment strategies*)

4.22 Le processus de cotation des risques visant les particuliers (T1) permet d'estimer, au cas par cas, le montant d'impôt à payer grâce à l'information disponible pour le rapprochement T1. L'estimation ne peut être validée que lorsque le particulier produit une déclaration de revenus et que le solde dû peut être comparé au montant estimatif. L'une des difficultés qui se posent pour l'Agence est qu'elle ne sait pas combien un contribuable doit payer d'impôt, s'il en doit, tant qu'elle n'a pas reçu sa déclaration.

4.23 Nous avons constaté que l'analyse faite par l'Agence avait révélé que son processus de sélection de dossiers de particuliers (T1) pouvait dans une certaine mesure déterminer la valeur fiscale potentielle de dossiers de non-déclarants pour lesquels une cotisation avait été établie à l'issue du processus de rapprochement. La cotation des risques permet à l'Agence d'établir l'ordre de priorité des déclarations présentant une valeur fiscale élevée. Dans la majorité des cas, surtout lorsque le processus de sélection n'avait pas permis de sélectionner un dossier afin que des mesures d'exécution soient prises, l'Agence ne savait pas dans quelle mesure son processus de cotation des risques était efficace.

4.24 Les recherches de l'Agence ne lui permettent pas d'établir une estimation fiable de la valeur fiscale des dossiers qui ne sont pas sélectionnés en vue d'un examen approfondi. Pour obtenir une estimation fiable, l'Agence pourrait sélectionner quelques dossiers au hasard parmi les 2,5 à 3 millions de dossiers de non-déclarants possibles repérés chaque année. Elle pourrait ensuite établir des mesures de référence pour déterminer l'efficacité du processus de cotation des risques. L'Agence a élaboré un nouveau modèle de cotation des risques pour les déclarations de revenus des particuliers et elle a réalisé des projets pilotes pour en déterminer l'efficacité. Cependant, ce nouveau modèle ne tient pas compte de la valeur fiscale des dossiers que l'Agence a décidé de ne pas examiner davantage. (Notre recommandation à ce sujet se trouve au paragraphe 4.29.)

L'Agence doit valider le processus qu'elle suit pour l'inscription des non-inscrits possibles

4.25 Le processus de l'Agence pour repérer les non-inscrits possibles aux fins de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) comprend des rapprochements, des indices, des projets et l'établissement de liens avec des non-déclarants connus. L'Agence se concentre sur les entreprises qui devraient être inscrites, selon elle, mais qui ne le sont pas.

4.26 Le travail de l'Agence qui vise les non-inscrits mobilise environ 5 % des ressources du programme des non-déclarants et des non-inscrits. D'après les lignes directrices de l'Agence, quand le dossier d'un non-déclarant possible est examiné, le personnel doit à la fois se pencher sur la question de l'inscription aux fins de la TPS/TVH et prendre les mesures qui s'imposent. Nous n'avons pas été en mesure de déterminer si tel était le cas.

4.27 Nous avons examiné les entreprises repérées comme non-inscrits possibles entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2011 pour déterminer si l'Agence avait validé les méthodes employées pour soumettre les dossiers des non-inscrits à un examen approfondi. Nous avons relevé deux questions préoccupantes :

- L'Agence n'est pas en mesure de gérer le volume de non-inscrits possibles que son processus de rapprochement lui permet de repérer. Chaque année, le système automatisé repère environ 185 000 non-inscrits possibles et transfère le dossier de ces derniers en vue d'un examen. L'Agence est en mesure d'examiner environ la moitié de ces dossiers. Il peut donc arriver qu'un grand nombre de dossiers de non-inscrits possibles ne soient pas examinés au moment opportun.
- Nous avons par ailleurs observé une lacune dans la sélection des dossiers. Compte tenu du volume élevé de non-inscrits possibles signalés, il est important que l'Agence sélectionne les dossiers en fonction de la valeur fiscale qu'ils présentent. Bien que la méthode actuelle de sélection comporte un système d'évaluation des risques, l'Agence n'a pas encore terminé l'analyse qui lui permettra de déterminer l'efficacité de cette méthode.

4.28 En résumé, l'Agence ne sait pas si sa méthode pour repérer et soumettre à un examen approfondi les dossiers des non-inscrits possibles aux fins de la TPS/TVH est efficace. Étant donné ses ressources limitées, il est important que l'Agence établisse l'ordre de priorité des dossiers qu'elle soumettra à un examen approfondi.

4.29 Recommandation — L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer l'efficacité de ses processus de sélection et de rejet de dossiers pour l'ensemble de la population des non-déclarants et des non-inscrits possibles.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence développera une méthodologie pour déterminer l'efficacité de ses processus de sélection et de rejet de dossiers. Elle prévoit être prête à appliquer cette nouvelle méthodologie à la population des

non-déclarants et des non-inscrits en 2013-2014. En 2014-2015, les processus de sélection et de rejet de dossiers seront rajustés, au besoin, en fonction de l'évaluation des résultats des essais menés au cours des années précédentes.

La sélection des dossiers devant être assujettis à des mesures de suivi manuelles doit être améliorée

4.30 Le dossier d'un contribuable repéré par le système automatisé est transféré à un centre fiscal ou à un bureau des services fiscaux (collectivement appelés « bureaux locaux ») pour y être traité si le contribuable concerné n'a toujours pas produit sa déclaration. Le personnel des bureaux locaux de l'Agence utilise l'Internet et les bases de données du gouvernement pour trouver l'adresse actuelle du contribuable. Le personnel emploie diverses méthodes, notamment des appels téléphoniques, des lettres personnalisées, des visites sur place et des analyses du style de vie, pour inciter le contribuable à produire sa déclaration.

4.31 Nous avons observé que l'Agence menait des recherches pour trouver une stratégie optimale d'exécution de la loi pour les particuliers non-déclarants. Au moyen de données sur les antécédents de ces derniers en matière de production de déclarations, l'Agence tente de repérer les dossiers qui présentent la valeur fiscale la plus élevée afin que ceux-ci soient acheminés directement aux bureaux locaux, sans qu'une lettre soit envoyée par le système automatisé. L'Agence a mis à l'essai un nouveau modèle fondé sur ces recherches, et les résultats obtenus jusqu'à maintenant sont encourageants.

4.32 Lorsque le personnel des bureaux locaux de l'Agence traite un dossier manuellement, voici ce qui peut arriver :

- le contribuable produit une déclaration de revenus;
- l'Agence établit, en vertu du [paragraphe 152\(7\) de la Loi de l'impôt sur le revenu](#), une cotisation pour l'année d'imposition pour laquelle elle n'a pas reçu de déclaration;
- l'Agence laisse tomber le dossier, car elle constate que les sommes qu'elle pourrait recouvrer ne sont pas très importantes ou que le contribuable n'avait pas à produire de déclaration.

Paragraphe 152(7) de la Loi de l'impôt sur le revenu — Disposition de la *Loi* qui autorise l'Agence à établir une cotisation à l'égard d'un contribuable qui n'a pas produit de déclaration. Le personnel de l'Agence détermine un montant qu'il estime correspondre au revenu du contribuable. Le contribuable peut toujours faire corriger le montant de la cotisation en produisant une déclaration de revenus modifiée.

Dans certains cas, l'Agence peut imposer des pénalités à un contribuable ou tenter une poursuite contre lui. Lorsqu'une poursuite donne lieu à un jugement en sa faveur, l'Agence diffuse un communiqué pour informer le public des conséquences du défaut de produire une déclaration ou de l'omission de déclarer un revenu.

4.33 Les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) indiquent qu'une autorité fiscale devrait s'assurer de choisir les bons dossiers à examiner plus à fond et tenir compte des coûts liés aux mesures visant à encourager l'observation fiscale. Nous avons examiné :

- comment l'Agence sélectionnait les dossiers à soumettre à des mesures de suivi manuelles;
- si l'Agence avait évalué l'efficacité des interventions manuelles;
- comment l'Agence avait corrigé les lacunes.

4.34 Les centres fiscaux et les bureaux des services fiscaux n'ont pas la capacité de traiter tous les dossiers qui lui sont acheminés par le système automatisé. L'Agence considère que l'envoi d'un nombre excessif de dossiers de non-déclarants aux bureaux des services fiscaux représente un défi de taille. Par conséquent, la sélection des dossiers à soumettre à un examen approfondi est importante.

4.35 Le personnel des bureaux locaux peut s'appuyer sur la valeur fiscale estimée par l'Agence pour sélectionner les dossiers des non-déclarants possibles à soumettre à un examen approfondi. Il dispose aussi d'autres outils pour l'aider dans sa sélection. Cependant, une analyse menée par l'Agence dans le cadre d'un exercice de renouvellement du programme des non-déclarants et des non-inscrits a révélé que l'utilisation des revenus possibles calculés par l'Agence ne répondait pas aux besoins des agents des bureaux locaux. En outre, l'analyse a permis de constater que les procédures employées pour sélectionner les dossiers variaient selon les bureaux des services fiscaux, tout comme la qualité de la sélection. Environ les deux tiers des dossiers sélectionnés en vue d'un traitement manuel ont fini par être abandonnés, en partie parce qu'ils représentaient une faible valeur fiscale selon le personnel des bureaux locaux qui avait amorcé le travail. Abandonner un dossier, c'est décider de cesser d'y travailler, même si le contribuable n'a pas produit de déclaration.

4.36 Un système d'évaluation des risques plus solide permettrait au personnel d'établir l'ordre de priorité des dossiers et de traiter ceux présentant une valeur fiscale élevée. Un tel système donnerait également à l'Agence l'assurance qu'elle peut éliminer plus de dossiers pour lesquels la valeur fiscale serait moins importante du nombre de dossiers à traiter. Cela lui permettrait ainsi d'utiliser ses ressources de façon plus efficiente et efficace.

4.37 Recommandation — L'Agence du revenu du Canada devrait mettre en œuvre un solide système d'évaluation des risques pour établir l'ordre de priorité des dossiers sélectionnés.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. Comme il est mentionné dans le présent rapport, les efforts actuels de l'Agence du revenu du Canada pour améliorer la sélection des dossiers au moyen de l'analyse de données sont encourageants. L'Agence s'est engagée à développer et à appliquer de nouvelles méthodes d'évaluation du risque et des solutions de renseignement d'entreprise pour améliorer la sélection des dossiers de faible et de haute complexité. L'Agence poursuivra ses efforts en 2012-2013 de manière à pouvoir mettre en œuvre un processus d'évaluation des risques plus solide d'ici 2015-2016.

L'Agence ne soumet pas toutes les sociétés non-déclarantes à un examen approfondi

4.38 La *Loi de l'impôt sur le revenu* stipule que, contrairement aux particuliers, toutes les sociétés sont tenues de produire une déclaration de revenus, qu'elles aient à payer de l'impôt ou non. L'Agence fait un rapprochement entre les numéros d'entreprise et les déclarations de revenus des sociétés. En l'absence de déclaration, la société est considérée non-déclarante.

4.39 Nous avons examiné si l'Agence sélectionne selon le risque et rejette les dossiers de sociétés selon des critères préétablis. Nous avons constaté qu'elle attribue une cote de risque aux sociétés en fonction d'une estimation de l'impôt exigible. Cependant, la cote n'est attribuée qu'à titre informatif. L'Agence ne s'en sert pas pour sélectionner les dossiers à soumettre à un examen approfondi.

4.40 L'Agence a pour position administrative de ne pas soumettre à un examen approfondi le dossier de certains types de sociétés, comme les municipalités constituées en personne morale et les organisations à but non lucratif, parce qu'elles sont exemptées d'impôt. Si ces sociétés ne produisent pas de déclaration, il est difficile pour l'Agence d'établir si elles sont effectivement exemptées d'impôt.

Les projets de repérage ciblent des non-déclarants sur lesquels l'Agence a peu d'information

4.41 L'Agence estime que l'économie clandestine compte parmi les plus grands risques auxquels elle est confrontée. La combinaison du ralentissement économique et du nombre croissant de travailleurs autonomes fait augmenter le risque que des revenus ne soient pas déclarés ou qu'ils soient sous-déclarés et que l'assiette fiscale en souffre.

4.42 Selon l'Agence, les projets de repérage sont une des méthodes qu'elle utilise pour repérer et régler les cas de non-respect des obligations en matière de déclaration et d'inscription qui ne sont pas relevés ou signalés comme étant prioritaires par le processus automatisé.

4.43 Ces projets peuvent être fondés sur divers facteurs, comme les connaissances et l'expérience des agents locaux, les préoccupations des régions et les questions d'intérêt national. Les projets de repérage visent généralement les travailleurs autonomes qui exploitent une entreprise, car les systèmes automatisés de l'Agence repèrent les non-déclarants possibles qui reçoivent des feuillets de renseignements. Par exemple, le processus de rapprochement automatisé de l'Agence ne permettrait pas de repérer un entrepreneur qui fait des rénovations à bas prix lorsqu'on le paie en argent comptant.

4.44 Souvent, les recherches visant à déterminer quelles entreprises doivent être examinées commencent dans un bureau des services fiscaux. Le personnel étudie les dossiers de nombreuses entreprises pour déterminer si elles observent leurs obligations en matière de déclaration. Il utilise comme sources d'information l'Internet, les répertoires et les bases de données, ainsi que les résultats de projets exécutés dans d'autres bureaux locaux. Il demande aussi aux autres ordres de gouvernement de lui fournir de l'information.

4.45 Selon le plan d'action de 2009 de l'Agence pour la gestion des risques, une formule horizontale s'imposait pour qu'une stratégie organisationnelle coordonnée puisse être établie. De plus, selon le plan, davantage de recherches, de contrôles et d'analyses seraient essentiels pour aider l'Agence à se concentrer sur les secteurs d'activité et les cas qui présentent un risque élevé. L'analyse des projets achevés menée par l'Agence devait être terminée au début de 2011, mais elle se poursuit. En outre, l'Agence devait recueillir des renseignements dans le cadre de ses projets de repérage. Les travaux sont commencés, mais il y a encore beaucoup à faire avant que les renseignements nécessaires soient tous recueillis.

4.46 Nous avons examiné les projets menés à bien entre avril 2009 et mars 2011 pour déterminer si l'Agence avait adopté des méthodes adéquates pour repérer les non-déclarants et les contraindre à produire leur déclaration.

Exemples de projets

En 2010, l'Agence a entrepris un projet dans le cadre duquel elle demandait à des municipalités de lui fournir une liste de particuliers et de sociétés qui avaient touché des revenus autres qu'un salaire. Cette liste lui permettrait de vérifier si les contribuables en question observaient les obligations que leur imposait la *Loi de l'impôt sur le revenu*. L'Agence ferait le rapprochement entre l'information reçue des municipalités et celle consignée dans ses bases de données. Ainsi, les non-déclarants et les non-inscrits pourraient être repérés, et les agents des bureaux locaux prendraient les mesures nécessaires pour les contraindre à produire leur déclaration et à inscrire leur entreprise.

Le personnel de l'Agence a recueilli de la publicité pour des rénovations résidentielles et des travaux de construction dans des sources accessibles au public, comme des annuaires téléphoniques, les petites annonces de journaux, des circulaires et des sites Web. Il s'est servi de cette information pour voir si les entreprises concernées avaient produit des déclarations et si elles étaient inscrites aux fins de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH).

4.47 Nous avons constaté que l'Agence avait entrepris certains projets durant la période visée par l'audit, mais que ses choix de projets ne reposaient pas sur une analyse exhaustive des types de non-déclarants qu'elle ne repérait peut-être pas. Selon une de ses propres analyses, l'Agence entreprend des projets de façon ponctuelle et n'est pas dotée d'une stratégie systématique.

4.48 Nous avons examiné si les projets de repérage produisaient les résultats voulus. Nous avons également vérifié si l'Agence avait annulé ou modifié des projets qui ne permettaient pas d'atteindre les cibles fixées. Nous avons constaté que la majorité des projets menés à bien avaient permis d'atteindre ou de dépasser les résultats désirés. Cependant, nous avons observé qu'une région n'atteignait pas systématiquement tous ses objectifs. L'Agence a fait des efforts en vue de traiter ces questions à l'échelle régionale.

4.49 Les lignes directrices de l'Agence sur les projets semblent indiquer que, comparativement à d'autres types de travaux effectués dans les bureaux locaux, les projets de repérage permettent de trouver les particuliers dont les cotisations d'impôt moyennes sont plus élevées. Nous avons examiné les projets de repérage et d'autres travaux exécutés dans les bureaux locaux en comparant le ratio des salaires par rapport aux cotisations établies, et nous n'avons trouvé aucune différence. Il semble donc que les projets de repérage ne permettent pas de produire plus de recettes fiscales que les autres types de travaux menés dans les bureaux locaux. Cependant, ces projets sont importants pour la réussite du programme, car ils permettent de repérer les non-déclarants inconnus et envoient un message important aux contribuables en ce qui concerne l'observation de la loi.

Les bureaux des services fiscaux suivent rarement le nouveau processus d'approbation des projets

4.50 Chaque année, les bureaux des services fiscaux doivent affecter une partie de leur budget local à des projets. Ils peuvent aussi demander des fonds supplémentaires pour des projets spéciaux en matière d'observation fiscale. Au cours des deux années visées par l'audit, l'Agence avait prévu dans son budget de consacrer environ 15 % de ses crédits salariaux pour les bureaux locaux à des projets de repérage.

4.51 L'Agence a élaboré un processus d'approbation comportant un ensemble de règles pour les projets proposés. Le processus a été élaboré pour s'assurer de conserver les connaissances et l'expérience tirées des projets de repérage et amener les bureaux locaux à faire preuve d'une plus grande rigueur dans la sélection des projets. Par exemple, le processus rend nécessaires :

- l'établissement d'une analyse de rentabilisation;
- la réalisation de tests par échantillonnage;
- l'établissement d'objectifs;
- l'établissement d'une stratégie;
- l'élaboration du processus;
- l'approbation du projet proposé.

4.52 Nous avons passé en revue les demandes d'approbation de projet présentées à l'Administration centrale pour déterminer si le personnel de l'Agence avait respecté les nouvelles règles, entrées en vigueur en juillet 2010. Nous avons constaté qu'il manquait de l'information importante pour la plupart des projets proposés. Les omissions les plus fréquentes étaient l'analyse de rentabilisation et les tests par échantillonnage, ainsi que les approbations des gestionnaires locaux. Ces éléments d'information sont essentiels pour démontrer la nécessité d'un projet donné et pour mesurer le taux de réussite. En l'absence de tests par échantillonnage, il est difficile de déterminer l'étendue de l'indiscipline fiscale contre laquelle lutte le personnel des bureaux locaux. Et les gestionnaires locaux qui n'ont pas eu à approuver un projet peuvent passer à côté de certains problèmes ou encore ne pas être d'accord avec la portée et le but du projet.

Planification du travail

4.53 Vu la diversité de la population visée, la planification est un élément essentiel du processus de repérage des non-déclarants. L'évaluation des mesures qui ont été fructueuses dans le passé ainsi que la prise en compte des leçons tirées et des résultats des recherches effectuées jouent un rôle dans l'établissement d'un plan d'activités.

En outre, certains secteurs d'activité ou secteurs géographiques peuvent poser davantage de problèmes que d'autres. L'Agence doit savoir quoi mesurer lorsqu'elle dresse un plan. Pour y arriver, elle doit établir des normes appropriées à l'avance.

4.54 L'objectif global du programme des non-déclarants et des non-inscrits est d'assurer un taux d'observation élevé en matière de déclaration et d'inscription. Les gestionnaires doivent savoir si les programmes et les choix de l'Agence donnent lieu aux changements voulus dans les comportements des contribuables et, donc, à la réalisation de cet objectif.

Le processus annuel de planification est axé sur les objectifs de production

4.55 Les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) mentionnent l'importance de l'analyse des comportements en matière de discipline fiscale, de la détermination des stratégies d'intervention à adopter ainsi que de la planification et de la mise en œuvre de ces stratégies. Selon les documents de l'Agence, les non-déclarants et l'économie clandestine comptent parmi les plus grands risques auxquels est confrontée l'organisation.

4.56 Nous avons examiné les documents de planification de l'Agence pour la période allant du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2011. Nous n'y avons pas trouvé de plan intégré décrivant le travail à accomplir dans le cadre du programme des non-déclarants et des non-inscrits dans son ensemble. Nous avons relevé des documents budgétaires, des objectifs de production et des messages électroniques. Nous avons constaté que, chaque année, l'Agence employait la même stratégie : elle obtenait un nombre donné de déclarations de revenus ou inscrivait un nombre donné d'entreprises et établissait un montant donné d'impôt. Puisque l'Agence n'a pas dressé et évalué de plan intégré, elle n'a pu déterminer l'état d'avancement global du programme.

4.57 Pour les années visées par l'audit, il y avait dans les rapports internes sur le rendement du programme automatisé une erreur dans la façon de calculer les résultats. L'Agence nous a informés que des contrôles sont maintenant en place pour assurer la fiabilité de ces rapports.

4.58 Dans notre audit de 2005 (*Rapport de la vérificatrice générale du Canada* [novembre 2005], chapitre 3, « Agence du revenu du Canada — La vérification des déclarations de revenus des particuliers et des fiduciaires »), nous avons recommandé à l'Agence d'établir et de

mettre en œuvre une stratégie pour mieux utiliser certains types de déclarations de renseignements, comme des documents faisant état de la vente d'actions. Cette information pourrait être utile dans le cadre du processus de rapprochement pour repérer des non-déclarants possibles. L'Agence avait accepté cette recommandation, mais elle n'y a pas encore donné entièrement suite.

4.59 Dans le cadre de son programme des non-déclarants et des non-inscrits, l'Agence a amorcé une initiative à long terme pour améliorer ses activités. Cette initiative repose sur un examen interne des bureaux de l'Agence au pays, qui est la pierre angulaire du changement dans des domaines comme la gestion des risques. Cette initiative, qui en est aux premières étapes de sa mise en œuvre, est un exemple des mesures positives que prend l'Agence, grâce à des recherches, pour améliorer ses activités en matière de planification et de programmes. Cependant, l'initiative ne donne pas suite aux recommandations antérieures, pas plus qu'à d'autres questions concernant le programme de recherche.

L'Agence tient compte du coût des mesures d'observation en matière de déclaration lorsqu'elle fixe ses objectifs

4.60 La gestion des risques suppose l'établissement d'un équilibre entre le risque et les mesures d'atténuation, et elle tient compte du concept du rendement décroissant. En conséquence, l'Agence doit concentrer ses efforts sur la prise de mesures pour assurer l'observation fiscale dans les cas qui présentent une valeur fiscale plus importante, et sur l'identification des ressources nécessaires pour obtenir le taux d'observation visé. Nous avons remarqué cependant que le programme des non-déclarants et des non-inscrits tient aussi compte de la nécessité de véhiculer, dans certains secteurs, un message dissuasif pour favoriser la discipline fiscale.

4.61 Une analyse coûts-avantages facilite le choix de la stratégie à adopter pour la gestion de la charge de travail et la planification générale. Nous nous sommes penchés sur la façon dont l'Agence utilisait cette analyse lorsqu'elle fixait ses objectifs, puis tout au long de l'année, au fur et à mesure qu'évoluaient ses priorités ou ses budgets.

4.62 Nous avons examiné des documents de planification de l'Agence. Nous avons constaté que, chaque année, elle avait réalisé une analyse coûts-avantages avant de lancer les processus automatisés et manuels d'attribution des dossiers de non-déclarants et de non-inscrits. En fait, ces analyses ont servi de point de départ à l'établissement de nombreux plans de travail annuels.

Mesure des résultats et réalisation d'améliorations

4.63 Nous avons passé en revue trois cas où des fonds supplémentaires avaient été injectés dans le programme durant l'exercice en cours. Selon les documents de l'Agence, une analyse coûts-avantages avait manifestement été réalisée dans un des trois cas seulement.

4.64 La politique de gestion des risques de l'Agence du revenu du Canada, les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et les sections du Manuel des opérations qui traitent du programme des non-déclarants et des non-inscrits soulignent tous la même chose : à des fins d'amélioration continue, il est important de tirer systématiquement parti des expériences passées, des conclusions de travaux de recherche et des plans d'action.

4.65 En plus de notre audit de 2005, nous avons réalisé un audit en 1994 sur le programme des non-déclarants et des non-inscrits (*Rapport du vérificateur général du Canada* [novembre 1994], chapitre 31, « Revenu Canada — Garantir l'équité du régime fiscal : la détection des non-déclarants et les Enquêtes spéciales »).

4.66 Certains des rapports de vérification interne et d'évaluation de l'Agence traitaient aussi du programme des non-déclarants et des non-inscrits, notamment les suivants :

- 2005 — *Étude de l'évaluation des programmes du système de déclaration des paiements contractuels*;
- 2007 — *Programme des non-déclarants et des non-inscrits — Rapport de vérification interne*;
- 2008 — *Étude d'évaluation de l'observation en matière d'inscription aux fins de la TPS/TVH*.

Les indicateurs de rendement ne servent qu'à évaluer les activités de programme courantes

4.67 Selon l'OCDE, les organismes de recouvrement des recettes (soit les organismes qui appliquent les lois fiscales d'un pays) mesurent depuis longtemps leur rendement en fonction des activités quotidiennes propres aux différents volets de travail sous leur responsabilité. Cependant, bien qu'une telle façon de faire soit importante pour les systèmes de rapports de ces organismes et qu'elle facilite la gestion des activités quotidiennes, elles ne permettent pas d'évaluer l'incidence de ces activités. Les tendances positives sont parfois considérées comme le signe d'une amélioration du taux d'observation des contribuables,

ce qui n'est pas nécessairement le cas. Le processus de gestion du risque d'indiscipline fiscale (voir la pièce 4.2) établit un lien entre le comportement des contribuables et les stratégies. Une stratégie renforcée de surveillance du rendement intégrerait ce concept et aiderait l'Agence à établir un tel lien.

4.68 Les recommandations d'évaluations et d'audits antérieurs, acceptées par l'Agence, soulignaient la nécessité d'établir des mesures de rendement qui fourniraient davantage d'information utile. Dans notre rapport d'audit de 1994 sur les non-déclarants, nous constatons que l'importance accordée aux dossiers obtenus et aux cotisations établies ne fournissait pas à l'Agence l'information lui permettant de déterminer si le comportement des contribuables s'était amélioré. L'étude réalisée en 2008 par l'Agence, intitulée *Étude d'évaluation de l'observation en matière d'inscription aux fins de la TPS/TVH* a révélé que les objectifs de production annuels liés à la charge de travail des non-inscrits déterminés par l'Administration centrale ne démontrent pas la mesure dans laquelle le programme produit l'effet voulu, soit d'aborder l'inobservation en matière d'inscription ou de déterminer le risque relatif établi par la population des non-inscrits.

4.69 Selon le rapport de vérification interne de 2007 de l'Agence, les mesures de rendement actuelles du programme suffisent pour évaluer les activités de programme courantes. Cependant, le rapport précise que l'Agence, dans le cadre du programme des non-déclarants et des non-inscrits, devait établir des mesures et des indicateurs de rendement pour rendre fidèlement compte des résultats. L'Agence aurait ainsi une idée du rendement global de son programme, ce qui l'aiderait dans la prise de décisions stratégiques.

4.70 Nous avons examiné les mesures de rendement publiées de l'Agence, ainsi que celles diffusées à l'interne à l'intention du personnel, pour les deux années visées par notre audit. Nous avons cherché à déterminer si les analyses des tendances et les effets du programme sur les comportements avaient été intégrés à l'information de gestion.

4.71 Nous avons constaté que l'Agence s'appuyait sur les indicateurs suivants pour évaluer le programme :

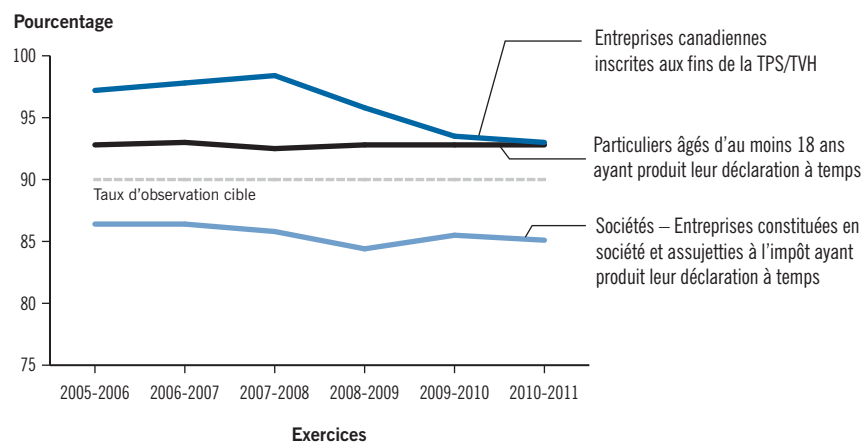
- le montant des cotisations établies;
- les dépenses salariales;
- le nombre de déclarations produites;
- le nombre d'inscriptions aux fins de la TPS/TVH obtenues.

Pour les deux années visées par notre audit, le programme des non-déclarants et des non-inscrits a permis à l'Agence de dépasser sa cible de 2,4 milliards de dollars en cotisations d'impôt établies et de cotiser pour 2,8 milliards de dollars pour les exercices 2009-2010 et 2010-2011.

4.72 L'Agence rend compte du taux d'observation volontaire dans son rapport annuel au Parlement, à titre de mesure du taux global d'observation en matière de déclaration au Canada. Le taux d'observation en matière de déclaration des particuliers est plutôt élevé : pour chacune des années visées par l'audit, 92,8 % des déclarations ont été produites à temps, ce qui dépassait la cible de 90 %. Les sociétés affichent un taux d'observation moins élevé : la cible de 90 % des déclarations produites à temps n'a pas été atteinte pendant un certain nombre d'années – par exemple le pourcentage des déclarations produites à temps se chiffrait à 85,1 % en 2010-2011 et à 85,5 % en 2009-2010 (voir la pièce 4.3).

4.73 Dans son rapport annuel au Parlement pour l'exercice 2008-2009, l'Agence s'était engagée à rendre compte du pourcentage de contribuables repérés ayant omis de produire leur déclaration à la suite d'une intervention de l'Agence. Pourtant, cette information ne figurait pas dans ses rapports pour les exercices 2009-2010 et 2010-2011.

Pièce 4.3 Cibles de l'Agence visant le taux d'observation fiscale



Source : Rapports annuels de l'Agence du revenu du Canada au Parlement, 2005-2006 à 2010-2011

4.74 Chaque année, l'Agence rend compte du taux d'observation en matière d'inscription aux fins de la taxe sur les produits et services (TPS). Cependant, elle calcule ce taux en se fondant sur le taux d'observation de la production des déclarations de TPS, car elle ne connaît pas le taux réel d'observation. À notre avis, il ne s'agit pas là d'une mesure valable, parce qu'il n'y a pas de lien entre les contribuables qui produisent leurs déclarations de TPS et ceux qui ne sont pas inscrits aux fins de la TPS. Dans son rapport annuel de 2008-2009, l'Agence indiquait que son rapport de l'année suivante présenterait une mesure (exprimée en pourcentage) de l'efficacité des efforts déployés pour repérer les entreprises tenues de s'inscrire aux fins de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH). Elle n'a pas présenté ladite mesure dans ses rapports annuels ultérieurs.

4.75 L'Agence a encore du mal à établir des mesures qui démontrent l'efficacité des efforts qu'elle déploie en ce qui a trait à l'observation en matière de déclaration et d'inscription.

4.76 Recommandation — L'Agence du revenu du Canada devrait respecter les engagements antérieurs concernant l'établissement de mesures et d'indicateurs de rendement valables.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. Les indicateurs de rendement devraient évoluer et s'adapter aux changements dans le programme. Les indicateurs existants continuent de fournir de l'information pertinente sur les activités du programme, les dépenses et les résultats. Les nouveaux indicateurs fourniront cependant de l'information encore plus cohérente si les systèmes pour recueillir et faire état des données peuvent être créés. Les changements apportés aux systèmes seront régis par les politiques relatives au financement et aux dépenses de l'Agence et du gouvernement du Canada. À compter de 2012-2013, l'Agence, afin de se conformer à la recommandation du vérificateur général, examinera les indicateurs de rendement pertinents pour s'assurer qu'ils répondent mieux aux exigences en matière de déclaration du programme.

L'Agence ne tient pas compte des résultats de ses recherches dans la planification des améliorations à apporter au programme

4.77 L'Agence fait des recherches sur le comportement des non-déclarants depuis de nombreuses années. Il est essentiel de comprendre pourquoi certains contribuables ne produisent pas leurs déclarations pour dresser des plans d'action efficaces. L'Agence a recensé un certain nombre de mesures qu'elle pourrait prendre pour

améliorer le taux d'observation des non-déclarants, comme la modification du contenu des lettres envoyées à ces derniers (prévue pour l'exercice 2012-2013) et du contenu des rappels normalisés que le personnel de l'Agence envoie aux contribuables lorsqu'elle répond à leurs demandes de renseignements au sujet de leurs obligations en matière de déclaration.

4.78 Nous nous sommes penchés sur l'utilisation que fait l'Agence des techniques d'exploration de données (à savoir l'examen de grandes quantités de données pour trouver de l'information utile) afin d'améliorer la façon dont elle sélectionne les dossiers pour lesquels des mesures d'exécution s'imposent. Un des projets de recherche de l'Agence portait sur l'exactitude de l'évaluation des risques en regard du montant réel indiqué par un non-déclarant dans sa déclaration de revenus, que l'Agence soit intervenue ou non. Dans l'ensemble, l'exploration de données semble prometteuse.

4.79 En 1994, nous avons conclu que pour faire des recherches sur l'observation fiscale et pour trouver d'autres indices qui lui permettraient de repérer des non-déclarants qui ne figurent pas au rôle d'imposition, l'Agence devait continuer d'élargir la gamme des sources d'information internes et externes qu'elle consultait. Nous avons également déterminé que l'Agence devait évaluer dans quelle mesure elle réussissait à contraindre les non-déclarants à produire leur déclaration de revenus.

4.80 Nous avons examiné si les mesures d'exécution de l'Agence avaient des effets sur l'observation volontaire. L'Agence n'a fait aucune recherche sur les effets de son programme des non-déclarants et des non-inscrits sur le grand public canadien; toutefois, ses recherches sur la population des non-déclarants révèlent que les particuliers qui font l'objet de mesures d'exécution sont plus susceptibles de produire leur déclaration dans les années subséquentes. Cependant, l'effet s'estompe au fil du temps, et le taux d'observation volontaire le plus faible est celui des contribuables ayant fait l'objet de mesures plus sévères, comme une poursuite en justice. Une mesure de rendement à cet égard pourrait permettre à l'Agence de suivre l'incidence du programme des non-déclarants et des non-inscrits.

4.81 Nous avons examiné les recherches effectuées par l'Agence sur les non-déclarants et les non-inscrits pour déterminer si les conclusions de ces travaux avaient été prises en considération dans la planification du programme pendant la période visée par l'audit.

4.82 Nous avons constaté que l'Agence avait un plan de recherche pluriannuel, mais sa place dans les plans globaux du programme des non-déclarants et des non-inscrits n'était pas toujours claire. Nous n'avons observé aucune modification du processus annuel de planification pour tenir compte des conclusions des travaux de recherche; le processus reprenait principalement les mesures de l'année précédente. *L'Étude d'évaluation de l'observation en matière d'inscription aux fins de la TPS/TVH* menée en 2008 par l'Agence avait soulevé des préoccupations semblables par rapport aux risques et à la recherche.

4.83 Recommandation — L'Agence du revenu du Canada devrait inclure des conclusions de ses travaux de recherche dans ses processus de planification et d'établissement de rapports pour gérer efficacement les risques posés par les non-déclarants et les non-inscrits.

Réponse de l'Agence — Recommandation acceptée. L'Agence a fait d'importants progrès en matière de recherche et de collecte de renseignements d'entreprise par l'intermédiaire de l'acquisition de données, de technologies et de son programme de recherche. L'Agence reconnaît qu'il existe des possibilités d'améliorer la façon dont l'information est incorporée dans les processus de planification et d'établissement de rapports. D'ici 2013-2014, l'Agence développera et mettra en œuvre un processus officiel pour atteindre ce but.

Conclusion

4.84 L'Agence du revenu du Canada a pris les mesures appropriées à l'égard du non-respect des obligations en matière de déclaration et d'inscription aux fins de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), même si nous avons relevé des secteurs à améliorer. En particulier, l'Agence ne connaît pas l'incidence des mesures qu'elle prend sur l'observation de la loi par les contribuables.

4.85 L'Agence a recensé des méthodes qui pourraient lui être utiles dans sa lutte contre le non-respect des obligations en matière de déclaration et d'inscription. Le processus de planification de l'Agence présente certaines faiblesses parce qu'il ne tient pas compte des conclusions des travaux de recherche et des audits et qu'il a tendance à reproduire les méthodes employées dans le passé. Il est cependant à noter que le processus tient compte du coût de l'utilisation de certaines méthodes.

4.86 L'Agence utilise un modèle de cotation des risques et fait des recherches fondées sur l'exploration de données pour sélectionner les dossiers à soumettre au processus automatisé. Cette façon de procéder ne lui permet toutefois pas de déterminer si elle rejette les bons dossiers. Le personnel des bureaux locaux a recours à différentes méthodes pour sélectionner les dossiers, en plus du système automatisé de cotation des risques qui ne signale pas toujours les dossiers pour lesquels l'Agence a une plus forte chance d'obtenir une déclaration de revenus et d'établir une cotisation.

4.87 Les projets de repérage permettent de reconnaître avec succès les non-déclarants sur lesquels l'Agence ne dispose d'aucune information.

4.88 Les mesures de rendement de l'Agence ne fournissent pas d'information sur l'incidence du programme des non-déclarants et des non-inscrits ni sur la réalisation de l'objectif du programme, qui est d'assurer un taux élevé d'observation fiscale. Ces mesures permettent plutôt d'évaluer les résultats qu'ont permis d'obtenir les activités de programme courantes. En outre, l'Agence a fait des progrès limités à l'égard de la mise en œuvre de nos recommandations antérieures et de celles découlant de ses propres audits internes et évaluations de programme. Dans l'ensemble, le programme des non-déclarants et des non-inscrits fonctionne bien, mais il pourrait être amélioré.

À propos de l'audit

Tous les travaux d'audit dont traite le présent chapitre ont été menés conformément aux normes pour les missions de certification établies par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Même si le Bureau du vérificateur général a adopté ces normes comme exigences minimales pour ses audits, il s'appuie également sur les normes et pratiques d'autres disciplines.

Objectifs

L'audit avait pour principal objectif de déterminer si l'Agence du revenu du Canada gérait adéquatement les défauts de déclaration (non-déclarants) et les défauts d'inscription (non-inscrits). Pour les besoins de cet audit, nous avons défini les termes « gérer » et « adéquatement ». « Gérer » signifie que l'on concentre ses efforts sur la situation ou que l'on axe ses activités sur celle-ci. « Adéquatement » veut dire d'une façon qui est mesurable, avec des objectifs et des indicateurs qui reflètent les processus de sélection et d'identification, et permet de déterminer si l'Agence savait si son processus était efficace à chaque niveau d'intervention (à l'Administration centrale ainsi que dans les bureaux des services fiscaux et les centres fiscaux).

Nous avons réalisé notre audit en fonction des trois secteurs d'examen suivants, chacun comportant son propre sous-objectif :

- **Repérer, sélectionner et soumettre à un examen approfondi les dossiers des non-déclarants et des non-inscrits** — Pour déterminer si la méthode visant à traiter les cas de non-déclarants et de non-inscrits a été mise en œuvre comme prévu, à l'Administration centrale ainsi que dans les centres fiscaux et les bureaux des services fiscaux.
- **Planifier** — Pour déterminer si l'Agence a conçu une méthode adéquate pour traiter les cas de non-déclarants et de non-inscrits.
- **Surveiller les mesures prises à l'égard des non-déclarants et des non-inscrits, et en rendre compte** — Pour déterminer si l'Agence a surveillé les mesures qu'elle a prises pour traiter les dossiers de non-déclarants et de non-inscrits, et fait rapport à cet égard.

Étendue et méthode

L'audit a porté sur les secteurs de programme concernant les non-déclarants et les non-inscrits de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances. En particulier, nous avons examiné comment l'Agence avait planifié le travail, utilisé les conclusions des travaux de recherche et des audits antérieurs, et sélectionné les dossiers, en fonction d'une évaluation des risques. Nous avons également examiné la façon dont l'Agence avait surveillé les risques posés par les non-déclarants et les non-inscrits, et faisait rapport à cet égard.

Au cours de notre audit, nous avons examiné des documents et des rapports que nous avons demandés à l'Agence. Nous avons aussi analysé des données se rapportant aux projets de repérage et à la sélection de dossiers. Notre examen des demandes relatives aux projets de repérage comprenait un échantillon aléatoire de 40 dossiers, répartis sur les deux années visées par notre audit. Nous avons choisi notre échantillon conformément à une méthodologie de sondage statistique, afin de fournir un niveau d'assurance élevé que

l'Agence suivait les procédures lorsqu'elle approuvait des projets. Un échantillon de 34 dossiers est suffisant pour extrapoler les résultats à l'ensemble de la population de 62 dossiers, avec un taux d'erreur prévu de 0 %, un intervalle de confiance se situant à + 10 % et un coefficient de confiance de 90 %.

Afin de nous assurer de bien comprendre l'information reçue, nous avons interviewé des employés de l'Agence de divers niveaux travaillant à différents endroits. Nous avons visité huit bureaux des services fiscaux, trois centres fiscaux et un bureau régional. De plus, nous avons interviewé des conseillers régionaux en programmes, des conseillers techniques, des gestionnaires, des agents des bureaux locaux, des chefs d'équipe et des directeurs adjoints. À l'Administration centrale de l'Agence, nous avons rencontré des employés de la Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise, de la Direction générale de la stratégie et de l'intégration ainsi que de la Direction générale des services aux contribuables et de la gestion des créances.

L'audit n'a pas porté sur les activités de l'Agence dans les secteurs suivants :

- le non-respect des obligations en matière de paiement;
- Le non-respect des obligations en matière de déclaration de la TPS (par opposition à la non-inscription);
- les activités criminelles liées à l'économie clandestine.

Critères

Pour déterminer si l'Agence du revenu du Canada gérait adéquatement les défauts de déclaration (non-déclarants) et les défauts d'inscription (non-inscrits), nous avons utilisé les critères suivants :	
Critères	Sources
Le plan de l'Agence définit des méthodes convenables pour faire respecter l'obligation de déclaration de revenu, et d'inscription.	<ul style="list-style-type: none"> • Agence du revenu du Canada, <i>Mise à jour de l'inventaire des risques de l'entreprise</i>, 2010 • Agence du revenu du Canada, <i>Inventaire des risques organisationnels</i>, 2009 • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement)
Le plan intègre les enseignements tirés du passé, les conclusions de recherches pertinentes et les plans d'action en vue de favoriser une amélioration en continu.	<ul style="list-style-type: none"> • Agence du revenu du Canada, <i>Politique relative à la gestion du risque de l'entreprise</i>, 2006 • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement) • Agence du revenu du Canada, <i>Examen de l'observation II</i> • Agence du revenu du Canada, <i>Manuel des opérations sur les non-déclarants et les non-inscrits</i> — bureaux des services fiscaux

Critères	Sources
Le plan de l'Agence présente une comparaison entre les coûts de l'application des méthodes conçues pour atténuer les problèmes causés par les non-déclarants et les non-inscrits et les avantages.	<ul style="list-style-type: none"> • Agence du revenu du Canada, <i>Politique relative à la gestion du risque de l'entreprise</i>, 2006 • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement) • Agence du revenu du Canada, <i>Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012</i>
L'Agence met son plan de travail en œuvre.	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement) • <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i>
L'Agence identifie et choisit les bassins d'une manière qui tient compte du coût lié à l'observation en matière de production de déclarations.	<ul style="list-style-type: none"> • Agence du revenu du Canada, <i>Politique relative à la gestion du risque de l'entreprise</i>, 2006 • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement) • Agence du revenu du Canada, <i>Plan d'entreprise 2009-2010 à 2011-2012</i>
L'Agence valide ses méthodes de sélection des bassins.	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement)
L'Agence possède des méthodes adéquates pour forcer les non-déclarants à remplir une déclaration de revenus et les non-inscrits à inscrire leur entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement) • <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> • <i>Loi sur la taxe d'accise</i> • <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i>
L'Agence possède des indicateurs pour évaluer les mesures prises en vue d'atteindre les résultats attendus, tels qu'ils sont définis dans l'objectif du programme.	<ul style="list-style-type: none"> • Agence du revenu du Canada, <i>Mise à jour de l'inventaire des risques de l'entreprise</i>, 2010 • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement) • Agence du revenu du Canada, <i>Manuel des opérations sur les non-déclarants et les non-inscrits</i> — bureaux des services fiscaux
L'Agence présente des rapports qui indiquent si les mesures prises ont permis d'atteindre les résultats attendus, tels qu'ils sont définis dans l'objectif du programme.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur l'Agence du revenu du Canada</i> • <i>Loi sur le vérificateur général</i> • Agence du revenu du Canada, <i>Manuel des opérations sur les non-déclarants et les non-inscrits</i> — bureaux des services fiscaux • Organisation de coopération et de développement économiques, note d'orientation sur l'évaluation de l'efficacité des stratégies de gestion du risque d'indiscipline fiscale (en anglais seulement)

La direction a examiné les critères de l'audit et elle en a reconnu la validité.

Période visée par l'audit

La période visée par l'audit s'étend d'avril 2009 à mars 2011. Les travaux d'audit dont il est question dans le présent chapitre ont été pour l'essentiel terminés le 5 janvier 2012.

Équipe d'audit

Vérificatrice générale adjointe : Marian McMahon

Directrice principale : Vicki Plant

Directrice : Heather Miller

Jeff Graham

Suzanne Moorhead

Rodney Newcombe

Stuart Smith

Sarah Winton

Pour obtenir de l'information, veuillez téléphoner à la Direction des communications : 613-995-3708 ou 1-888-761-5953 (sans frais).

Annexe Tableau des recommandations

Les recommandations formulées au chapitre 4 sont présentées ici sous forme de tableau. Le numéro du paragraphe où se trouve la recommandation apparaît en début de ligne. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
Repérage des non-déclarants et des non-inscrits	
<p>4.29 L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer l'efficacité de ses processus de sélection et de rejet de dossiers pour l'ensemble de la population des non-déclarants et des non-inscrits possibles. (4.20-4.28)</p>	<p>Recommandation acceptée. L'Agence développera une méthodologie pour déterminer l'efficacité de ses processus de sélection et de rejet de dossiers. Elle prévoit être prête à appliquer cette nouvelle méthodologie à la population des non-déclarants et des non-inscrits en 2013-2014. En 2014-2015, les processus de sélection et de rejet de dossiers seront rajustés, au besoin, en fonction de l'évaluation des résultats des essais menés au cours des années précédentes.</p>
<p>4.37 L'Agence du revenu du Canada devrait mettre en œuvre un solide système d'évaluation des risques pour établir l'ordre de priorité des dossiers sélectionnés. (4.30-4.36)</p>	<p>Recommandation acceptée. Comme il est mentionné dans le présent rapport, les efforts actuels de l'Agence du revenu du Canada pour améliorer la sélection des dossiers au moyen de l'analyse de données sont encourageants. L'Agence s'est engagée à développer et à appliquer de nouvelles méthodes d'évaluation du risque et des solutions de renseignement d'entreprise pour améliorer la sélection des dossiers de faible et de haute complexité. L'Agence poursuivra ses efforts en 2012-2013 de manière à pouvoir mettre en œuvre un processus d'évaluation des risques plus solide d'ici 2015-2016.</p>
Mesure des résultats et réalisation d'améliorations	
<p>4.76 L'Agence du revenu du Canada devrait respecter les engagements antérieurs concernant l'établissement de mesures et d'indicateurs de rendement valables. (4.67-4.75)</p>	<p>Recommandation acceptée. Les indicateurs de rendement devraient évoluer et s'adapter aux changements dans le programme. Les indicateurs existants continuent de fournir de l'information pertinente sur les activités du programme, les dépenses et les résultats. Les nouveaux indicateurs fourniront cependant de l'information encore plus cohérente si les systèmes pour recueillir et faire état des données peuvent être créés. Les changements apportés aux systèmes seront régis par les politiques relatives au financement et aux dépenses de l'Agence et du gouvernement du Canada. À compter de 2012-2013, l'Agence, afin de se conformer à la recommandation du vérificateur général, examinera les indicateurs de rendement</p>

Recommandation	Réponse
<p>4.83 L'Agence du revenu du Canada devrait inclure des conclusions de ses travaux de recherche dans ses processus de planification et d'établissement de rapports pour gérer efficacement les risques posés par les non-déclarants et les non-inscrits. (4.77-4.82)</p>	<p>pertinents pour s'assurer qu'ils répondent mieux aux exigences en matière de déclaration du programme.</p> <p>Recommandation acceptée. L'Agence a fait d'importants progrès en matière de recherche et de collecte de renseignements d'entreprise par l'intermédiaire de l'acquisition de données, de technologies et de son programme de recherche. L'Agence reconnaît qu'il existe des possibilités d'améliorer la façon dont l'information est incorporée dans les processus de planification et d'établissement de rapports. D'ici 2013-2014, l'Agence développera et mettra en œuvre un processus officiel pour atteindre ce but.</p>