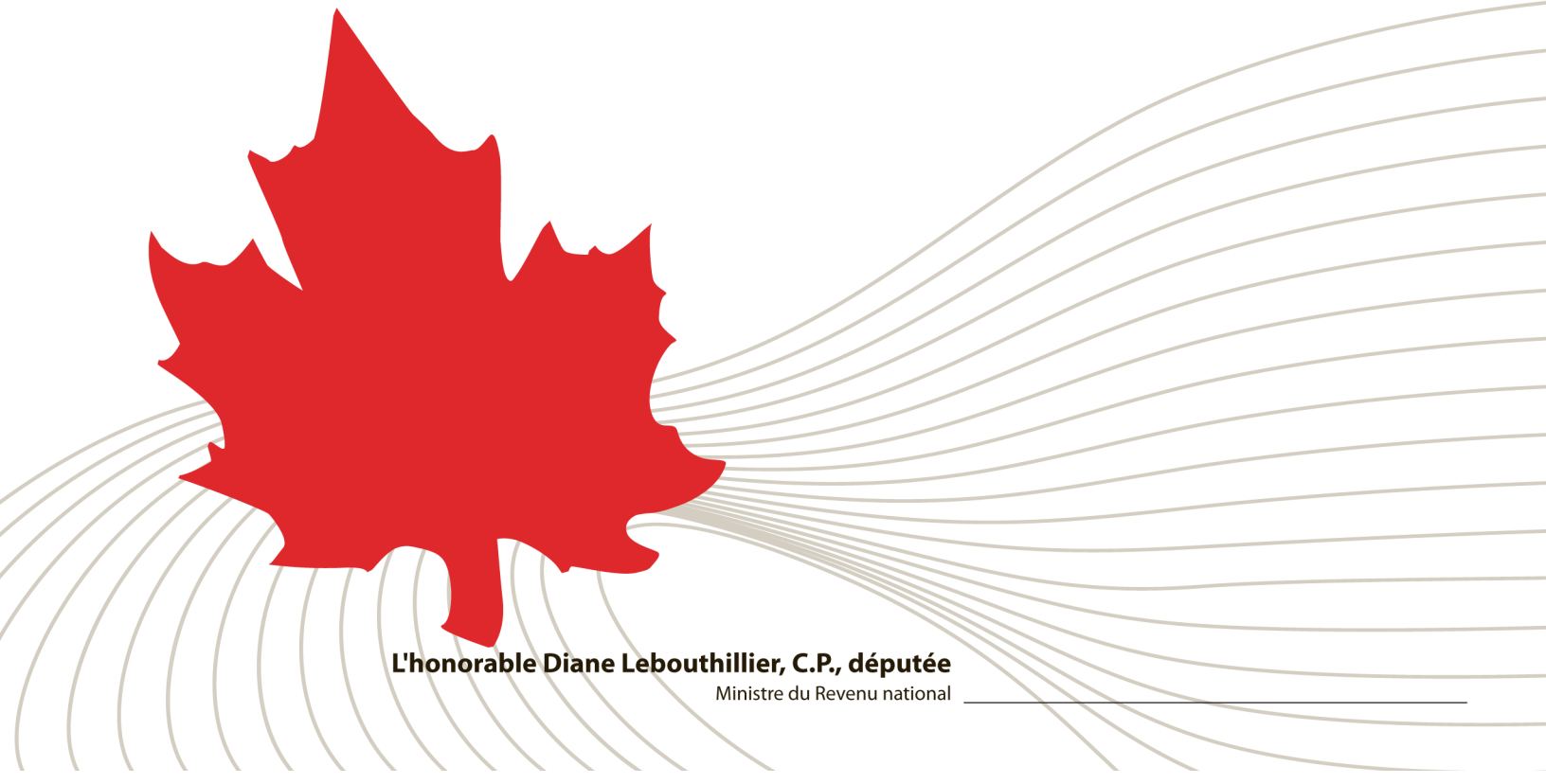
Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Canada

# Rapport ministériel sur le rendement 2015-2016



**L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée**
Ministre du Revenu national

Pour en savoir plus sur les droits d’auteur, consultez le site de l’ARC www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html[i]
ISSN 2368-2426
Rv1-11F-PDF

# Table des matières


**Un message de la ministre** - - - 4

**Avant-propos du président** - - - 6

**Un message du commissaire** - - - 8

**Les résultats en bref** - - - 10

**Section 1 : Survol de l'organisation** - - - 11

- Profil de l'organisation - - - 11
- Contexte organisationnel - - - 11
- Priorités organisationnelles - - - 17

**Section 2 : Vue d'ensemble des dépenses** - - - 23

- Dépenses réelles - - - 23
- Sommaire du rendement budgétaire - - - 25
- Tendance des dépenses de l'ARC - - - 26
- Dépenses par crédit voté - - - 27
- Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental - - - 28
- États financiers et faits saillants des états financiers - - - 29

**Section 3 : Analyse des programmes et des services internes** - - - 31

- Programmes :
  - Aide aux contribuables et aux entreprises - - - 32
  - Cotisation des déclarations et traitement des paiements - - - 43
  - Programmes de prestations - - - 49
  - Observation en matière de déclaration - - - 55
  - Recouvrements et observation en matière de déclaration - - - 71
  - Appels - - - 76
- Services internes - - - 82

**Section 4 : Renseignements supplémentaires** - - - 95

- Renseignements connexes sur les sous-programmes - - - 95
- Tableaux de renseignements supplémentaires - - - 95
- Dépenses fiscales fédérales - - - 95
- Coordonnées de l'organisation - - - 96

**Annexes** - - - 97

- Annexe A – La gouvernance de l'agence et le conseil de direction - - - 97
- Annexe B – États financiers - - - 109
- Annexe C – Normes de service - - - 173
- Annexe D – Charte des droits du contribuable - - - 184
- Annexe E – Autres sujets d'intérêt - - - 186
- Annexe F – Définitions - - - 189

**Notes de fin de document** - - - 191

# Un message de la ministre

J'ai l'honneur de diriger l'Agence du revenu du Canada à titre de ministre du Revenu national. Depuis ma nomination en novembre 2015, je collabore étroitement avec les fonctionnaires de l'Agence et suis heureuse de voir ce que nous avons réalisé au cours de la dernière année. Nous avons fait de grands progrès à mettre en oeuvre le programme global du gouvernement, y compris améliorer la prestation des services. Je crois que les Canadiens méritent des services de haute qualité, offerts de façon à ce qu'ils se sentent respectés et valorisés.

Au cours de la dernière année, l'Agence a apporté d'importantes améliorations aux services pour les contribuables et les bénéficiaires de prestations. Beaucoup de Canadiens ont été en mesure d'en faire plus en ligne en 2015-2016, grâce à des services numériques sécurisés nouveaux et améliorés. Nous avons simplifié la correspondance et les communications aux contribuables avec un avis de cotisation révisé qui est plus facile à lire et à comprendre. En plus d'offrir un nouveau niveau d'excellence en matière de service de l'Agence, les améliorations apportées au cours de la dernière année favoriseront l'observation accrue en rendant plus facile pour les contribuables de respecter leurs obligations fiscales et d'éviter les erreurs.

Le système d'imposition sur le revenu des particuliers du Canada est particulièrement conçu pour bénéficier aux Canadiens à faible revenu. Cependant, chaque année, un certain nombre de ces contribuables ne produisent pas de déclaration de revenus, ce qui les empêche de bénéficier de prestations fiscales potentielles. Pour remédier à cette situation, nous avons apporté des améliorations pour mieux faire connaître les prestations auxquelles les Canadiens peuvent avoir droit et le montant qu'ils peuvent recevoir. Un financement additionnel a été attribué au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt afin qu'un plus grand nombre de Canadiens puissent obtenir de l'aide pour remplir leur déclaration de revenus et de prestations, surtout ceux qui ne sont pas en mesure de remplir et de produire leurs déclarations seuls, y compris les peuples autochtones et les personnes à revenu fixe. Nous continuerons de travailler à joindre les personnes admissibles aux prestations, mais qui ne les reçoivent pas.

Je demeure engagée à l'égard de la réglementation équitable et transparente des organismes de bienfaisance enregistrés. Selon un examen des activités politiques des organismes de bienfaisance mené de 2013 à 2016, les organismes de bienfaisance respectent largement les règles visant les activités politiques. Je demande à nos partenaires du secteur de la bienfaisance d'encourager leurs membres de participer aux consultations de l'Agence afin de préciser les règles concernant les activités politiques des organismes de bienfaisance. J'attends les résultats des consultations, lesquels viendront appuyer les efforts de l'Agence dans la mise à jour de l'orientation de politique ainsi que des autres ressources éducatives sur ce sujet.

« Notre gouvernement a promis aux Canadiens de la classe moyenne un régime fiscal qui répond à leurs besoins. Travailler à repérer et combattre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal tant au pays qu'à l'étranger apporte des résultats concrets et assure un régime fiscal juste pour tous. »

— Diane Lebouthillier

Notre gouvernement est déterminé à décourager les activités reliées à l'économie clandestine, l'évasion fiscale et la planification fiscale abusive. Il a donc investi davantage de ressources pour assurer une application et une exécution plus efficace des lois fiscales, améliorant ainsi l'intégrité du régime fiscal canadien à l'échelle nationale et internationale. L'Agence a collaboré très activement avec d'autres administrations fiscales pour améliorer la transparence fiscale internationale et traiter les cas où des multinationales prennent des arrangements de planification fiscale internationale pour réduire leurs impôts à payer de façon inappropriée.

Je continue de rencontrer les membres du Comité consultatif sur l'économie clandestine pour trouver des façons de lutter plus activement contre l'économie clandestine au Canada. Les conseils et les recommandations du Comité aideront l'Agence à améliorer ses méthodes et ses stratégies pour identifier plus efficacement les personnes qui évitent de payer leur juste part d'impôts et les ramener dans le respect des lois. En collaborant avec des partenaires de l'industrie et les gouvernements provinciaux et territoriaux, nous continuons de lutter contre l'économie clandestine et aidons à créer des règles du jeu justes pour toutes les entreprises et tous les contribuables.

En tant que ministre du Revenu national, je suis très fière de présenter le *Rapport ministériel sur le rendement de 2015-2016* de l'Agence du revenu du Canada.

**L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée**

Ministre du Revenu national

# Avant-propos du président

L'exercice 2015-2016 a été une période de transition au sein du gouvernement du Canada. C'est avec plaisir que les membres ont rencontré à la réunion de décembre du Conseil de direction la nouvelle ministre du Revenu national, l'honorable Diane Lebouthillier, qui a discuté des éléments clés de son mandat.

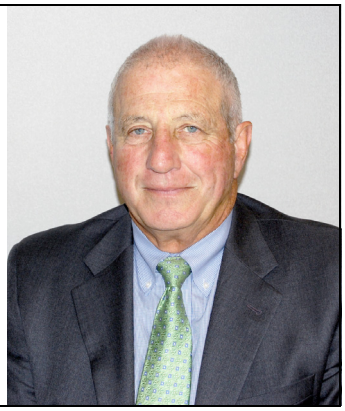
Au cours de la période visée par le présent rapport, les membres du Conseil ont continué de superviser l'administration et la gestion de l'Agence du revenu du Canada (ARC), afin de respecter ses obligations selon la loi. Les membres ont concentré leurs efforts sur les priorités stratégiques du *Plan d'entreprise 2015-2018*, dont l'offre de services simplifiés et harmonisés aux Canadiens, l'optimisation des ressources humaines et financières, l'intégrité et la sécurité. Le Conseil a continué de favoriser l'innovation afin de fournir de meilleurs services et d'appuyer l'observation volontaire.

Les membres du Conseil ont appuyé tout particulièrement le plan de l'ARC pour une interaction électronique complète d'ici 2020, tel qu'il est défini dans la stratégie et la feuille de route de l'ARC sur les interactions électroniques. Les membres ont accueilli favorablement la mise en œuvre du service Préremplir ma déclaration et la simplification et l'harmonisation continues des services afin de réduire le fardeau administratif des petites et moyennes entreprises. Les membres ont appuyé l'initiative de correspondance en langage clair et simple.

Le Conseil met l'accent sur l'intégrité et la sécurité à titre de pierre angulaire du maintien de la confiance des Canadiens à l'égard de l'ARC. À cette fin, les membres ont examiné le Code d'intégrité et de conduite professionnelle de l'ARC et la Directive sur les conflits d'intérêts, les cadeaux, les marques d'hospitalité et l'après mandat. Le Conseil poursuivra dans les meilleurs délais l'examen annuel de ces instruments de politique à mesure qu'ils progresseront en raison de leur rôle essentiel dans la préservation de la réputation d'équité de l'ARC pour tous les Canadiens. Les membres ont aussi surveillé la réalisation de l'enquête de sécurité nommée « cote de fiabilité + » à l'endroit de tous les cadres de l'ARC.

« En 2015-2016, Le Conseil de direction de l'ARC a continué d'appuyer fortement l'harmonisation et la simplification des services aux Canadiens, ainsi que l'augmentation des services offerts en format électronique. »

— Richard (Rick) Thorpe



Le Conseil a examiné attentivement tous les aspects de la gestion des personnes. La planification de la relève devient tout particulièrement importante à mesure que les membres de la génération du baby-boom prennent leur retraite et sont remplacés par la main-d'œuvre de demain. Le Conseil a approuvé un nouveau plan triennal de l'effectif de l'Agence et les membres portent une attention particulière sur la surveillance du recrutement.

Encore une fois cette année, après avoir surveillé les investissements et les résultats financiers de l'ARC, le Conseil a noté la force de l'ARC dans le respect de ses obligations financières, y compris la réalisation de ses engagements en matière d'économies et l'atténuation des mesures de rééquilibrage fiscal.

J'aimerais profiter de l'occasion pour mentionner la retraite en juin 2016 d'Andrew Treusch, le commissaire du Revenu, et remercier Andrew pour sa collaboration avec le Conseil. Nous poursuivons nos interactions avec les différents niveaux du personnel de l'ARC et nous nous réjouissons à la perspective de continuer notre collaboration.

Au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis heureux de recommander ce rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Diane Lebouthillier, pour dépôt au Parlement.

**Richard (Rick) Thorpe, CPA, FCPA, CMA, FCMA**
président,
Conseil de direction

# Un message du commissaire

Je suis impressionné par le dévouement et le professionnalisme des employés de l'Agence du revenu du Canada depuis mon entrée en fonction comme commissaire le 1er août 2016. Le *Rapport ministériel sur le rendement de 2015-2016* indique les nombreuses nouvelles façons de faire des affaires que l'Agence a explorées pour répondre aux besoins des Canadiens. Je remercie mon prédécesseur, Andrew Treusch, dont l'engagement à améliorer les services, à renforcer l'observation et à maintenir l'intégrité de l'Agence se manifeste dans les nombreuses réalisations décrites dans ce rapport. Je tiens aussi à remercier la ministre du Revenu national et le Conseil de direction de l'Agence pour tout l'appui qu'ils m'offrent depuis ma nomination.

L'Agence cherche constamment des façons novatrices d'améliorer les services qu'elle offre aux Canadiens, notamment ses services numériques. Au cours de la dernière année, l'Agence a ajouté des options numériques, comme Préremplir ma déclaration, pour permettre des transactions simples et sûres. Elle a aussi continué de simplifier la correspondance qu'elle envoie aux Canadiens, afin qu'ils comprennent bien leurs obligations fiscales ainsi que les renseignements concernant les prestations auxquelles ils ont droit.

En 2015-2016, l'Agence, tout comme les administrations fiscales du monde entier, a dû relever de nombreux défis en matière d'observation. L'Agence coordonne l'élaboration et l'exécution d'un plan de travail pour appuyer le Projet de lutte contre l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices, du G-20 et de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Ce projet s'inscrit dans l'effort mondial visant à empêcher les multinationales de réduire leurs obligations fiscales de manière inappropriée.

Dans le cadre de sa stratégie pour lutter contre l'évitement fiscal international, l'Agence a mis sur pied en 2015-2016 trois autres équipes spécialisées en matière d'observation à l'étranger pour cerner et gérer les dossiers présentant un risque élevé. L'Agence a aussi établi des exigences de déclaration plus détaillées et plus rigoureuses pour les contribuables canadiens qui détiennent des biens et des actifs à l'étranger. Utiliser et analyser davantage les renseignements, particulièrement visant les transferts de fonds internationaux, s'est révélé être pour l'Agence une façon inestimable de déceler les revenus susceptible de ne pas avoir été déclarés, cibler les pays préoccupants, identifier les comptes bancaires, nationaux et étrangers, qui lui étaient auparavant inconnus et connaître l'emplacement de biens et de revenus étrangers. L'Agence continuera de sévir contre les fraudeurs fiscaux et de collaborer avec des partenaires internationaux pour lutter contre l'évitement fiscal.

« *L'Agence s'est révélée être une organisation agile, qui peut répondre aux attentes des Canadiens en matière de service dans une ère numérique tout en relevant les défis liés aux stratagèmes de planification fiscale abusive dans une économie mondiale.* »

— Bob Hamilton

Plusieurs résultats sont attendus de l'Agence dans le budget de 2016, dont celui de rendre le régime fiscal plus équitable en sévissant contre l'évasion fiscale et en luttant contre l'évitement fiscal, et celui d'améliorer les services offerts aux Canadiens. J'ai hâte de mettre les initiatives en œuvre et de rendre compte de leurs progrès.

L'Agence a montré qu'elle continue de progresser pour répondre aux attentes des Canadiens en matière de service dans une ère numérique et pour relever les défis en matière d'observation dans une économie mondiale. La mesure dans laquelle l'Agence adopte l'innovation, encourage le bien-être en milieu de travail et favorise une culture d'intégrité est pour moi une source d'inspiration.

En tant que commissaire, je suis fier des accomplissements des employés de l'Agence en 2015-2016. Nous avons accompli beaucoup, mais nous devons continuer de progresser et de nous améliorer afin de répondre aux défis et aux attentes en constante évolution qui se présentent à nous. Je suis heureux de diriger l'Agence alors qu'elle fournit un service amélioré aux Canadiens, inspire la confiance avec l'intégrité et l'équité de son administration fiscale et rend compte des résultats de ses efforts.

**Bob Hamilton**

Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

# Les résultats en bref

**Nous avons versé**

## 28,6 G$ à 12,8 M

**de bénéficiaires**

**Nous avons traité**

## 485 G$

**en impôts, taxes et droits**

---

- **261 G$** perçus au moyen de déductions à la source
- **84 %** des déclarations de particuliers produites en ligne au cours de la période des impôts de 2016
- **52 G$** en dettes fiscales en souffrance réglées
- **88 %** des déclarations de revenus des sociétés produites en ligne
- **31 M** de particuliers et d'entreprises ont eu des interactions avec l'ARC
- **147** programmes de prestations et de crédits administrés pour le compte des provinces, des territoires et du gouvernement fédéral
- **24,5 M** de demandes de renseignements répondues par l'entremise d'agents et de services automatisés
- **184 M** de visites du site Web et **20 M** de formulaires et publications téléchargés

---

Qui a participé?

**37 977**

(ETP réels*)

Quels fonds ont été utilisés?

**4 146 987 294 $**

(Dépenses réelles)

* Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail.

# Section 1
# Survol de l'organisation

## Profil de l'organisation

**Ministre de tutelle :** L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée

**Premier dirigeant :** Bob Hamilton

**Président du Conseil de direction :** Richard (Rick) Thorpe

**Portefeuille ministériel :** Revenu national

**Instrument habilitant :** *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*
www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-10.11/[ii]

**Année de création :** 1999

## Contexte organisationnel

### Raison d'être

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre les programmes d'impôt et de prestations, et des programmes connexes, et veille à l'observation des lois pour le compte de gouvernements partout au pays. Les activités de l'ARC fournissent à ces gouvernements les recettes nécessaires pour fournir les services essentiels aux Canadiens et poser le fondement de la prospérité économique continue et la croissance future. L'ARC traite des centaines de milliards de dollars en impôts chaque année, et envoie des milliards de dollars en versements de prestations et de crédits.

L'ARC a pour mandat de veiller à ce que les Canadiens :

> paient leur juste part d'impôts et de taxes;

> reçoivent les avantages et les prestations auxquels ils ont droit;

> obtiennent un examen impartial et réceptif des décisions qu'ils choisissent de contester.

# Responsabilités

L'Agence a de nombreuses responsabilités. Elle doit voir à appliquer la *Loi de l'impôt sur le revenu* et la *Loi sur la taxe d'accise*, ainsi que toute la législation liée au Régime de pensions du Canada (RPP) et au programme d'assurance-emploi (AE). Elle applique aussi les lois qui gouvernent les organismes de bienfaisance, perçoit les taxes et les droits sur le tabac, administre les régimes de retraite et recouvre les créances non fiscales pour le gouvernement fédéral.

**Service aux contribuables :** L'ARC fournit en temps opportun aux contribuables les renseignements exacts dont ils ont besoin pour observer les lois fiscales du Canada au moyen de son site Web, centres d'appel, de ses publications techniques et d'interprétations et de décisions de ses techniques. L'Agence réglemente les organismes de bienfaisance en plus de surveiller et d'administrer les régimes de revenu différé et les régimes d'épargne pour s'assurer qu'ils respectent les exigences juridiques. Elle établit les cotisations des déclarations de revenus et traite les paiements des particuliers et des entreprises le plus rapidement et le plus exactement possible, offrant aux contribuables une certitude anticipée afin de les aider à gérer leurs affaires fiscales en toute confiance.

**Promotion et exécution de l'observation fiscale :** L'ARC détecte, traite et décourage l'inobservation des lois fiscales du Canada en assurant la promotion et l'exécution de l'observation. L'Agence encourage l'observation au moyen d'activités de sensibilisation et de l'aide ciblée aux contribuables, et en informant les contribuables de leurs responsabilités en matière de déclaration. Elle mène des examens nationaux et internationaux, des vérifications et des enquêtes criminelles. Elle aide à régler les dettes fiscales en temps opportun et elle assure l'observation des lois fiscales en matière d'enregistrement, de production des déclarations, de retenues à la source et de paiement des créances.

**Facilitation des recours :** L'ARC offre un processus de recours juste et impartial pour régler les différends et les demandes d'allègement découlant des décisions qu'elle prend. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats de ce processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

**Administration des prestations :** L'ARC administre une gamme de prestations permanentes et des programmes de paiements uniques pour les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral, comme le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée et les programmes de prestations pour enfants. L'Agence s'assure que le bon paiement de prestation est versé à la bonne personne au bon moment, et donne des renseignements accessibles aux bénéficiaires ainsi que des réponses rapides à leurs demandes de renseignements.

# Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes[1]

| Résultat stratégique | Programme | Sous-programme |
|---|---|---|
| Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée | Aide aux contribuables et aux entreprises | • Services aux contribuables – Demandes de renseignements et produits d'information<br>• Régimes enregistrés<br>• Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et antiterrorisme<br>• Politiques, décisions et interprétations<br>• Organismes de bienfaisance |
| | Cotisations des déclarations et traitement des paiements | • Traitement des déclarations et des paiements des particuliers<br>• Traitement des déclarations et des paiements des entreprises<br>• Administration de la taxe sur les produits et services au Québec |
| | Observation en matière de déclaration | • Secteur international et grandes entreprises<br>• Petites et moyennes entreprises<br>• Recherche scientifique et développement expérimental<br>• Programme des enquêtes criminelles<br>• Programme des divulgations volontaires |
| | Recouvrement et observation en matière de production des déclarations | • Comptes de fiducie – Observation<br>• Non-déclarant – Observation<br>• Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux |
| | Appels | • Oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu<br>• Oppositions, déterminations et appels devant les tribunaux relatifs aux taxes à la consommation<br>• Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi<br>• Plaintes liées au service<br>• Allègement pour les contribuables |
| Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit | Programmes de prestations | • Versements d'allocations spéciales pour enfants prévues par la loi<br>• Demandes de renseignements relatives aux prestations<br>• Administration des programmes de prestations |
| | **Services internes[2]** | |

1. Pour obtenir des renseignements sur les résultats stratégiques et les programmes de l'ombudsman des contribuables, veuillez visiter oto-boc.gc.ca[iii].
2. Les Services internes ne constituent pas de fait un programme. Ils incluent des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont administrés de façon à favoriser l'exécution efficiente et efficace des programmes du gouvernement. Les Services internes recoupent tous les programmes de l'Agence énumérés dans l'AAP; ils font partie intégrante de l'AAP et sont situés au niveau des programmes dans cette dernière.

# Environnement opérationnel et analyse des risques

L'ARC possède un processus de gestion des risques avancé, qui adopte une approche proactive à l'égard de la surveillance de l'environnement et de l'identification, l'évaluation et l'établissement des priorités des risques de l'ARC.

Pour appuyer sa prise de décisions, l'ARC produit un profil des risques organisationnels annuel (PRO), qui fournit une description des risques potentiels et émergents pour l'environnement opérationnel de l'ARC, risques qui peuvent nuire à l'atteinte des priorités et des objectifs de l'ARC. Cet examen annuel des renseignements sur les risques de l'Agence permet à la direction d'agir avec la prévoyance nécessaire pour réussir à éviter les risques, à y répondre ou à les atténuer, saisissant ainsi de nouvelles occasions d'innover.

Dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2015-2016*, les trois principaux risques du PRO relevés étaient l'observation, la protection des renseignements et la durabilité de la technologie de l'information. L'établissement des priorités de ces trois risques tient compte de leur incidence possible sur l'engagement de l'ARC à l'égard du service, de l'observation, de l'intégrité, de la sécurité et de l'innovation. En assurant la détermination et la gestion appropriée de ses risques, l'ARC demeure bien placée pour réaliser son mandat et maintenir la confiance des contribuables.

## Principaux risques

| Risque | Stratégie d'atténuation du risque | Lien au programme de l'ARC |
|---|---|---|
| Observation | L'ARC a utilisé et continue de mettre en œuvre diverses stratégies visant à traiter les quatre domaines principaux liés à l'observation :<br>• **L'économie clandestine (EE) :** L'ARC continue de mettre en œuvre la Stratégie triennale sur l'EE de 2014-2015 à 2017-2018.<br>• **La planification fiscale abusive :** Pour traiter les arrangements fiscaux abusifs (p. ex. les actifs à l'étranger et prix de transfert) plusieurs stratégies sont en vigueur, y compris la participation à des forums d'échange de renseignements avec de nombreuses administrations internationales. L'ARC met aussi en œuvre un vaste éventail d'initiatives, comme la création d'équipes supplémentaires intégrées pour la vérification des grandes entreprises. De plus, l'ARC applique les modèles d'évaluation des risques au renseignement d'entreprise du Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger et aux télévirements afin d'identifier les cas à risque élevé et les stratagèmes et arrangements émergents à l'étranger. | Observation en matière de déclaration |

| Risque | Stratégie d'atténuation du risque | Lien au programme de l'ARC |
|---|---|---|
| | • **Commerce numérique :** L'ARC travaille à s'assurer que ses stratégies d'observation demeurent à jour avec la numérisation de l'économie. Cela s'est traduit par des recherches sur l'étendue du risque d'observation que posent l'utilisation de monnaies numériques, les systèmes de paiements numériques et les entreprises en ligne au moyen d'évaluations des risques et d'échantillonnage de vérifications. Les résultats de cette recherche aideront à déterminer la meilleure façon de traiter le risque et de mieux élaborer les modèles de données et de risque associés.<br>• **L'économie du partage :** L'ARC continue de mener des recherches sur les secteurs de l'économie du partage, du point de vue de l'observation fiscale ainsi que de la vérification et de l'exécution. Cette recherche aidera l'ARC à mieux comprendre ce nouveau modèle économique et à déterminer des approches possibles ainsi que des secteurs d'intervention privilégiés. | |
| Protection des renseignements | L'ARC a mis en place des mesures pour aider à s'assurer que les renseignements sont traités avec le plus grand soin et le plus grand respect de la vie privée et de la sécurité selon trois points de vue :<br>• **Les cyberattaques :** L'ARC possède des contrôles de cybersécurité rigoureux afin de protéger ses renseignements contre les tiers qui tentent délibérément d'y avoir accès. L'ARC a aussi plusieurs initiatives en cours liées à la cybersécurité, comme l'initiative de sécurité des données, afin de renforcer davantage la protection de ses données.<br>• **Involontaire :** L'ARC possède plusieurs mesures et contrôles afin de prévenir, d'identifier et de traiter la perte accidentelle ou la communication involontaire de renseignements des contribuables par des employés.<br>• **Délibérée :** Les efforts de l'ARC pour s'assurer que ses employés agissent de manière éthique et n'utilisent pas leur accès aux renseignements protégés pour en tirer des gains personnels ou commerciaux ont inclus l'amélioration des systèmes de surveillance des pistes de vérification, la mise à jour des permissions d'accès aux systèmes, la communication aux employés de documents sur la conduite intègre et le renforcement des processus d'autorisation de sécurité. | Services internes |

| Risque | Stratégie d'atténuation du risque | Lien au programme de l'ARC |
|---|---|---|
| Durabilité de technologie de l'information | Pour assurer la durabilité continue des systèmes de l'ARC, un certain nombre d'améliorations à l'infrastructure sont prévues ou en cours. Il y a notamment le Programme de durabilité des applications lequel a été mis en place dans le but d'atténuer les risques liés aux systèmes vieillissants par la modernisation du portefeuille des applications de logiciel de façon plus structurée et organisée, et par la transformation des applications de plateformes désuètes à des environnements plus récents et durables. L'ARC est interconnectée à plusieurs autres ministères et travaille avec ses partenaires, y compris Services Partagés Canada (SPC), afin d'assurer que la technologie de l'information, y compris le courriel, les centres de données, les réseaux et les services de téléphonie restent stables et respectent les normes les plus élevées de sécurité. l'ARC continuera de collaborer et communiquer avec ses partenaires et de leur communiquer ses besoins de façon anticipée afin que la planification et l'établissement des priorités des initiatives soient le plus efficace possible. L'ARC s'efforcera d'assurer que des initiatives avec nos partenaires avancent d'une façon efficace et opportune. L'ARC veillera la durabilité de ses systèmes en collaborant activement, et faisant des suivis fréquents, sur tous aspects du processus d'amélioration. | Services internes |

# Priorités organisationnelles

## Service

Nous offrons des services qui font en sorte qu'il est facile et pratique pour les personnes de respecter leurs obligations en matière de production des déclarations, de déclaration et de paiement. Des améliorations continues à nos services numériques sécurisés permettent aux gens d'accéder plus facilement à leurs renseignements sur l'impôt et les prestations à un moment qui leur convient.

| Initiatives prévues | Date de début | Date de fin | Statut | Lien au programme de l'ARC |
|---|---|---|---|---|
| Élargir les offres de services numériques | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Cotisation des déclarations et traitement des paiements |
| Améliorer la correspondance externe | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Aide aux contribuables et aux entreprises |
| Améliorer la sensibilisation auprès des Canadiens ayant besoin de soutien | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Aide aux contribuables et aux entreprises |

**Progrès réalisés à l'égard de la priorité**

Nous cherchons à respecter les besoins et les attentes en matière de service des personnes qui ont des interactions avec nous. Nous apportons des améliorations en fonction des attentes des gens, lesquelles sont de plus en plus de nature numérique, dans le but de rendre l'expérience facile. Au cours de la période visée par le rapport, nous avons lancé diverses initiatives ciblées afin d'élargir et de renforcer nos services numériques. Nous avons simplifié notre correspondance et d'autres communications, faisant en sorte qu'il est plus facile pour les Canadiens de comprendre leurs obligations fiscales. Nous avons également pris des mesures pour veiller à ce que tous les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit.

En 2015-2016, nous avons amélioré le service grâce aux mesures suivantes :

- Lancement de la stratégie sur les interactions électroniques et de la feuille de route afin de souligner le plan visant à fournir des services numériques.
- Révision de l'avis de cotisation T1 afin qu'il soit plus facile à comprendre pour les Canadiens.
- Promotion des produits, des services et des programmes en plusieurs langues pour une population diversifiée.

## Observation

Nous avons pour but de rendre l'observation volontaire le plus facile possible en offrant des services qui sont sécurisés et faciles à utiliser, tout en traitant des cas d'inobservation graves et délibérés par des mesures en temps opportun et ciblées. L'évasion fiscale internationale et l'économie clandestine sont deux secteurs d'intervention privilégiés, étant donné les recettes fiscales potentielles qui sont perdues en raison de ces types d'arrangements et de stratagèmes fiscaux. Nous continuons à améliorer nos techniques de détection de l'inobservation et à collaborer de près avec nos partenaires internationaux afin de maintenir l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada.

| Initiatives prévues | Date de début | Date de fin | Statut | Lien au programme de l'ARC |
|---|---|---|---|---|
| Lutter contre l'économie clandestine | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Observation en matière de déclaration |
| Lutter contre l'évasion fiscale internationale | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Observation en matière de déclaration |

**Progrès réalisés à l'égard de la priorité**

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons continué de faciliter l'observation volontaire et d'identifier et traiter les cas d'inobservation intentionnelle. Devant la hausse des cas d'évasion fiscale internationale, nous travaillons avec nos partenaires mondiaux afin d'adopter des stratégies pour veiller à ce que les multinationales paient leur juste part d'impôt à l'administration à qui l'impôt est dû. Au pays, nous avons collaboré avec les provinces, les territoires et d'autres organismes et ministères fédéraux afin d'identifier et de poursuivre ceux qui ne produisent pas leurs déclarations de revenus et de TPS/TVH. Puisque certaines personnes essaient d'éviter leurs responsabilités fiscales à l'échelle internationale, nous poursuivons nos efforts pour les identifier et les amener à observer la loi.

En 2015-2016, nous avons amélioré l'observation grâce aux mesures suivantes :

- Collaboration avec nos partenaires internationaux afin de lutter contre l'évasion fiscale internationale et la planification fiscale abusive.
- Élaboration d'un plan tactique, fondé sur les recommandations du Comité consultatif de la ministre sur l'économie clandestine.
- Affectation d'agents de recouvrement spécialisés à des dossiers à risque plus élevé.

## Intégrité et sécurité

Nous continuons d'appliquer le niveau d'intégrité et de sécurité le plus élevé afin de protéger les renseignements des contribuables et de maintenir la confiance du public. La confiance du public influence l'observation volontaire et, à ce titre, nous devons nous conduire de manière éthique et honnête afin de la maintenir. Nous nous efforçons d'être visibles, accessibles et redevables envers le public que nous servons en favorisant une culture d'intégrité. Avec la demande croissante de services numériques, nous continuons de modifier nos pratiques de sécurité afin de maintenir le rythme de la sophistication et du volume des cybermenaces.

| Initiatives prévues | Date de début | Date de fin | Statut | Lien au programme de l'ARC |
|---|---|---|---|---|
| Protection des renseignements personnels des clients | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Services internes |
| Maintenir la confiance du public | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Services internes |

**Progrès réalisés à l'égard de la priorité**

L'intégrité et la sécurité demeurent une de nos grandes priorités. Plusieurs initiatives qui étaient en cours pendant la période visée par le rapport encouragent et appuient une culture d'intégrité. La sécurité de nos systèmes continue d'être en avant-plan à tous les stades de notre processus décisionnel et dans nos activités quotidiennes. Le fait de protéger les renseignements personnels des Canadiens et de veiller à ce que les gens nous fassent confiance à cet égard influence l'observation volontaire sur laquelle notre administration fiscale est fondée. Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires afin de veiller à ce que tous les systèmes, les contrôles et les protections appropriés soient en place.

En 2015-2016, nous avons amélioré l'intégrité et la sécurité grâce aux mesures suivantes :

- Adoption d'une approche centralisée à l'égard de la gestion des mots de passe au moyen du Projet de gestion de l'identité et de l'accès.
- Établissement d'une ligne de signalement des cas de fraude et d'utilisation malveillante internes
- Achèvement de l'autorisation de cote de fiabilité + pour les cadres supérieurs.

## Innovation

L'innovation consiste à trouver des solutions et à mieux faire les choses autrement, de façon plus efficiente. Tirer parti de façon efficace de notre renseignement d'entreprise, travailler avec nos partenaires de confiance et mobiliser nos employés pour viser l'innovation sont essentiels à notre succès. Notre disposition à essayer de nouvelles idées, à nous adapter à de nouvelles technologies et à rechercher l'amélioration continue est essentielle à notre capacité et à notre engagement à l'égard de l'amélioration du service aux Canadiens.

| Initiatives prévues | Date de début | Date de fin | Statut | Lien au programme de l'ARC |
|---|---|---|---|---|
| Mettre en œuvre des approches innovatrices à l'égard du service et de l'observation | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Services internes |

**Progrès réalisés à l'égard de la priorité**

L'amélioration continue est essentielle à notre capacité à fournir le meilleur service aux Canadiens. Notre capacité à nous adapter à de nouvelles technologies et à essayer de nouvelles idées est facilitée par la mobilisation de nos employés et l'appui de partenariats existants. Au cours de la période visée par le rapport, nous avons élaboré des stratégies et élargi les centres d'innovation qui ont considérablement fait progresser l'innovation aussi bien dans les travaux directs qu'en offrant des occasions de mobilisation. L'innovation n'est pas un produit livrable unique, mais plutôt un changement de culture qui favorisera le succès de l'Agence et du gouvernement du Canada, et qui profitera à chaque personne qui a des interactions avec nous.

En 2015-2016, nous avons fait preuve d'innovation grâce aux mesures suivante :

- Création du Laboratoire des solutions d'entreprise accélérées pour appuyer les priorités des programmes, de l'Agence et du gouvernement du Canada par l'adoption d'approches innovatrices.
- Organisation d'une série de conférences « Leading an innovation » (Diriger l'innovation) où des experts ont présenté aux employés des outils et des méthodes innovatrices.
- Possibilité pour les employés de présenter leurs idées directement aux décideurs.
- Création et renouvellement de l'infrastructure, des outils et des processus de renseignement d'entreprise de l'ARC.
- Lancement de la Stratégie sur les interactions électroniques.

## Personnes

Notre succès dépend des compétences et de l'engagement de notre effectif diversifié et talentueux. Nous recrutons et perfectionnons les employés afin d'offrir l'expertise et l'expérience nécessaires pour réaliser notre mandat aujourd'hui et demain. Nous formons un effectif très performant qui adopte de nouvelles façons de travailler et met l'accent sur le bien-être en milieu de travail.

| Initiatives prévues | Date de début | Date de fin | Statut | Lien au programme de l'ARC |
|---|---|---|---|---|
| Maintenir et renforcer un effectif bien informé | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Services internes |
| Soutenir des employés en santé et productifs | En cours | En cours | Sur la bonne voie | Services internes |

**Progrès réalisés à l'égard de la priorité**

Bâtir et maintenir un effectif solide est une priorité permanente. Au cours de la période visée par le rapport, nous avons mis l'accent sur les initiatives liées à la planification de la relève, au rajeunissement de l'effectif et à la promotion des possibilités d'apprentissage pour nos employés. En réponse à l'orientation pangouvernemental à l'égard du mieux-être en milieu de travail, nous avons continué de traiter l'état de santé mentale à l'ARC. Les réalisations à ce jour fournissent un fondement solide pour bâtir et soutenir un effectif en santé, productif, diversifié et bien informé.

En 2015-2016, nous avons appuyé l'effectif grâce aux mesures suivantes :

- Lancement de la campagne de recrutement du Programme de perfectionnement des vérificateurs.
- Intégration de la planification de la relève à notre Programme de gestion du rendement des cadres supérieurs.
- Lancement de la Stratégie de bien-être au travail qui comprend le perfectionnement visant un Centre d'expertise sur la discrimination et le harcèlement.
- Continuer de faire des efforts ciblés afin de s'assurer que les valeurs et l'éthique orientent tous les aspects des opérations de l'Agence au moyen de notre *Code d'intégrité et de conduite professionnelle* amélioré, ainsi que nos instruments de politique d'entreprise de l'ARC révisés touchant la conduite des gestionnaires et des employés, par exemple la Politique sur la gestion du milieu de travail.

Pour en savoir plus sur nos priorités organisationnelles, consultez la Lettre de mandat de la ministre[iv].

# Principaux indicateurs

Les indicateurs suivants sont utilisés pour évaluer le rendement de l'ARC dans la prestation aux Canadiens d'un accès à des services opportun, modernes et innovateurs, tout en encourageant et appuyant l'observation. Ces indicateurs sont un sous-ensemble du cadre de mesure du rendement général de l'ARC comme on le décrit aux pages 31 à 94 de ce rapport.

| | Indicateurs | Résultat en 2014-2015 | Résultat en 2015-2016 |
|---|---|---|---|
| 1 | Pourcentage des particuliers qui paient leurs impôts à temps | 93 % | 94 % |
| 2 | Valeur monétaire des paiements traités par l'ARC | 469 milliards de dollars | 485 milliards de dollars |
| 3 | Valeur monétaire des versements de prestations et de crédits aux bénéficiaires | 22 milliards de dollars | 28,6 milliards de dollars |
| 4 | Pourcentage des taux de production électronique pour les particuliers | 82 % | 84 % |
| | Pourcentage des taux de production électronique pour les sociétés | 86,2 % | 88 % |
| 5 | Traitement des déclarations de revenus électroniques des particuliers dans un délai de deux semaines | 1,57 semaine | 1,7 semaine |
| | Pourcentage des déclarations des sociétés produites par voie électronique traitées dans les 45 jours | 96,5 % | 97,5 % |
| 6 | Pourcentage des contribuables particuliers ayant un compte Mon dossier soit directement, soit par l'intermédiaire de leur représentant fiscal | 47,6 % | 55,3 % |
| | Pourcentage des entreprises ayant un compte Mon dossier d'entreprise, soit directement, soit par l'intermédiaire de leur représentant fiscal | 39,1 % | 40,3 % |
| 7 | Valeur monétaire des cas d'inobservation identifiés | 21,9 milliards de dollars | 23 milliards de dollars |
| 8 | Dette fiscale comme pourcentage des recettes brutes | 8,1 % | 8,1 % |
| 9 | Accessibilité pour les demandes de renseignements relatives à l'impôt (particuliers et entreprises) | | |
| | • Demandes de renseignements des particuliers (période de pointe) – objectif 85 % | 79 % | 85,6 % |
| | • Demandes de renseignements des particuliers (hors de la période de pointe) – objectif 80 % | 79 % | 78,2 % |
| | • Demandes de renseignements des entreprises – objectif 85 % | 84 % | 86,3 % |
| | • Accessibilité pour les demandes de renseignements sur les prestations | 82 % | 81,9 % |
| 10 | Pourcentage des plaintes liées au service réglées dans les 30 jours ouvrables | 95,9 % | 91,8 % |
| 11 | Pourcentage du changement à l'inventaire des appels (fermeture) | 3,8 % | 8,5 % |

# Section 2
# Vue d'ensemble des dépenses

## Dépenses réelles

### Ressources financières budgétaires (dollars)[1]

| | Budget principal des dépenses 2015-2016 | Dépenses prévues 2015-2016 | Autorisations totales 2015-2016[2] | Dépenses réelles 2015-2016[3] | Différence 2015-2106 (prévues moins réelles) |
|---|---|---|---|---|---|
| **Agence du revenu du Canada** | 3 801 645 731 | 3 801 645 731 | 4 427 826 131 | **4 144 940 135** | (343 294 404) |
| **Ombudsman des contribuables** | 3 198 657 | 3 198 657 | 3 088 064 | **2 047 159** | 1 151 498 |
| **Total** | 3 804 844 388 | 3 804 844 388 | 4 430 914 195 | **4 146 987 294** | (342 142 906) |

1 Les renseignements financiers budgétaires présentés dans ce document représentent les autorisations approuvées par le Parlement. Ils ne comprennent pas les montants recouvrés par l'ARC pour la prestation de services à Emploi et Développement social Canada dans le cadre de l'application du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

2 Les autorisations totales de l'ARC ont augmenté de 626,1 millions de dollars, soit de 16,5 % par rapport aux dépenses prévues indiquées dans le Rapport sur les plans et les priorités. Cette augmentation est principalement attribuable au report de fonds de 2014-2015, aux indemnités de départ, aux prestations parentales, aux crédits de congé annuel, au financement de la mise en œuvre et de l'administration de diverses mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2015, aux paiements d'allocations spéciales pour enfants et au pouvoir législatif relatif au versement des droits d'exportation des produits de bois d'œuvre aux provinces. Pour de plus amples renseignements, consultez le tableau « Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses » à la page 27.

3 Selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 122 et 123 pour obtenir une explication de la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.

# Ressources humaines (ETP)[1]

| | Prévues 2015-2016 | Réelles 2015-2016 | 2015-2016 Différence (prévues moins réelles) |
|---|---|---|---|
| **Agence du revenu du Canada** | 38 385 | **37 956** | 429 |
| **Ombudsman des contribuables** | 31 | **21** | 10 |
| **Total** | 38 416 | **37 977** | 439 |

[1] Comprennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la législation sur l'assurance-emploi.

# Sommaire du rendement budgétaire

## Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les services internes (dollars)

| Programme | Dépenses réelles 2013-2014 | Dépenses réelles 2014-2015 | Budget principal des dépenses 2015-2016 | Autorisations totales 2015-2016 | Dépenses prévues 2015-2016[1] | Dépenses réelles 2015-2016 | Dépenses prévues 2016-2017 | Dépenses prévues 2017-2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aide aux contribuables et aux entreprises[2] | 350 801 699 | 292 809 925 | 280 181 661 | 428 549 814 | 280 181 661 | **418 438 658** | 412 286 804 | 280 544 765 |
| Cotisation des déclarations et traitement des paiements[3] | 649 108 155 | 640 377 518 | 614 590 330 | 643 991 825 | 614 590 330 | **606 377 627** | 503 182 149 | 496 115 166 |
| Programmes de prestations[4] | 374 414 324 | 351 409 527 | 375 217 640 | 469 297 374 | 375 217 640 | **449 400 252** | 434 832 503 | 441 578 904 |
| Observation en matière de déclaration | 1 084 562 230 | 1 108 667 741 | 1 045 193 249 | 1 118 409 053 | 1 045 193 249 | **1 076 656 765** | 1 067 140 214 | 1 062 160 684 |
| Recouvrement et observation en matière de production des déclarations | 496 787 602 | 519 837 234 | 469 453 195 | 534 428 935 | 469 453 195 | **495 342 255** | 632 051 666 | 618 542 264 |
| Appels | 190 219 456 | 204 406 362 | 179 658 662 | 187 677 521 | 179 658 662 | **181 214 477** | 185 568 739 | 185 234 324 |
| Ombudsman des contribuables | 2 524 101 | 2 614 097 | 3 198 657 | 3 088 064 | 3 198 657 | **2 047 159** | 3 235 854 | 3 227 940 |
| Services internes | 914 441 789 | 940 711 586 | 837 350 994 | 1 045 471 609 | 837 350 994 | **917 510 101** | 847 420 254 | 843 948 992 |
| **Tous les programmes** | **4 062 859 356** | **4 060 833 990** | **3 804 844 388** | **4 430 914 195** | **3 804 844 388** | **4 146 987 294** | **4 085 718 183** | **3 931 353 039** |
| Moins : Revenus non fiscaux disponibles en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* | (164 015 731) | (166 085 289) | (169 466 255) | (169,032,577) | (169,466,255) | **(169,032,577)** | (166,604,106) | (161,082,878) |
| Plus : Coût des services reçus à titre gracieux | 430 409 136 | 457 024 404 | S.O. | S.O. | 436 284 460 | **463 246 580** | 452 470 955 | 452 350 893 |
| **Coût net** | **4 329 252 761** | **4 351 773 105** | **S.O.** | **S.O.** | **4 071 662 593** | **4 441 201 297** | **4 371 585 032** | **4 222 621 054** |

1 Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2014-2015 où, conformément à l'article 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.

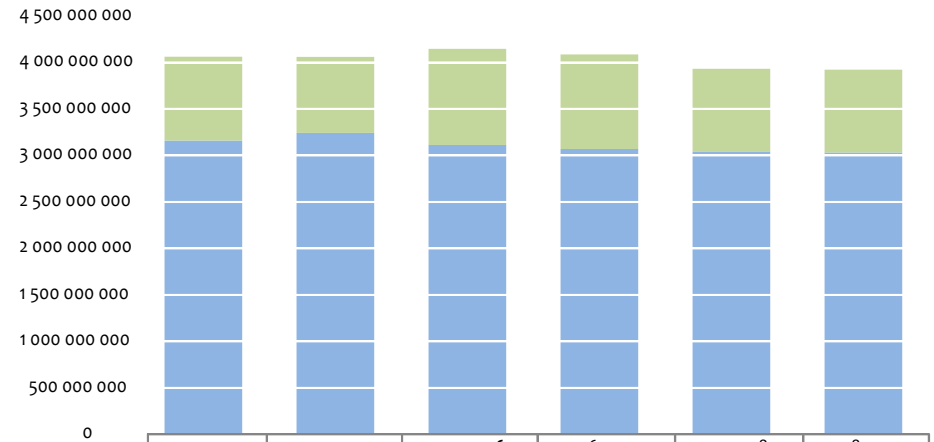
2 Inclut les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* (dépenses prévues : 0 $ en 2015-2016; 80 millions de dollars en 2014-2015; 283 millions de dollars en 2013-2014); (dépenses réelles : 121,5 millions de dollars en 2015-2016; -15,1 millions de dollars en 2014-2015; 42,3 millions de dollars en 2013-2014).

3 Comprend les paiements versés à l'Agence du revenu du Québec liés à l'administration de la taxe sur les produits et services de cette province (dépenses réelles : 142,3 millions de dollars en 2015-2016; 142,1 millions de dollars en 2014-2015; 142,8 millions de dollars en 2013-2014).

4 Comprend les versements d'allocation spéciale pour enfants (dépenses prévues : 237 millions de dollars en 2015-2016; 246 millions en 2014-2015; 238 millions en 2013-2014); (dépenses réelles : 309,2 millions en 2015-2016; 214,8 millions en 2014-2015; 235,4 millions en 2013-2014).

# Tendance des dépenses de l'ARC (dollars)

**Tendance des dépenses de l'ARC (dollars)**[1]




| | 2013-2014 | 2014-2015 | **2015-2016** | 2016-2017 | 2017-2018 | 2018-2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | réelles[2] | | | prévues | | |
| Postes législatifs | 902 057 364 | 817 112 935 | **1 034 149 642** | 1 016 533 269 | 887 439 425 | 889 761 756 |
| Crédits votés | 3 160 801 992 | 3 243 721 055 | **3 112 837 652** | 3 069 184 914 | 3 043 913 614 | 3 032 104 066 |
| Total | 4 062 859 356 | 4 060 833 990 | **4 146 987 294** | 4 085 718 183 | 3 931 353 039 | 3 921 865 822 |

[1] Le montant lié aux tendances dans les dépenses prévues comprend tous les crédits parlementaires (le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses) et toutes les sources de revenus de l'ARC pour les initiatives liées aux politiques et aux opérations découlant des budgets et des énoncés économiques fédéraux, les transferts provenant de Services publics et Approvisionnement Canada pour les services en matière d'installations et de biens immobiliers, les versements selon l'Accord sur le bois d'œuvre résineux, les responsabilités liées à l'harmonisation de la taxe de vente, les versements d'allocations spéciales pour enfants, et la mise en place d'initiatives permettant d'accroître l'efficacité.

[2] Pour les exercices 2013-2014 à 2015-2016, le total des dépenses comprend également certains rajustements techniques, comme les rajustements de reports de l'ARC de l'exercice précédent et le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ. L'exercice 2014-2015 comprend aussi les dépenses liées aux paiements de transition ponctuels pour la mise en œuvre du modèle de paie en arrérages.

Pour les exercices 2013-2014 à 2018-2019, les crédits de l'ARC montrent un déclin. Le financement reçu pour la mise en œuvre et l'administration de diverses mesures annoncées dans les budgets fédéraux, pour la modernisation du système de traitement des déclarations de revenus des particuliers, pour les différentes ententes salariales ainsi que pour les augmentations aux autorisations législatives de l'ARC visant les paiements d'allocation spéciale pour enfants a été plus que compensé par les réductions attribuables à ce qui suit :

- la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficacité;
- les autorisations législatives pour les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* et les taux de contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés;
- le financement pour mettre en œuvre la taxe de vente harmonisée, le crédit d'impôt pour la vie abordable de la Nouvelle-Écosse et l'administration de l'Accord sur le bois d'œuvre;
- d'autres postes divers comme les programmes de publicité du gouvernement, le rajustement au financement déjà transféré à Services partagés Canada et le transfert des programmes de formation de l'ARC à l'École de la fonction publique du Canada.

Le tableau suivant expose en détail les autorisations additionnelles approuvées pour l'ARC après le dépôt au Parlement du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales indiquées à la page 23.

| Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses (dollars) | |
|---|---|
| **Budget principal des dépenses 2015-2016** | **3 804 844 388** |
| **Dépenses prévues (selon le *Rapport sur les plans et les priorités* 2015-2016)** | **3 804 844 388** |
| Report des fonds non utilisés en 2014-2015 | 261 445 115 |
| Paiements des indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés annuels | 81 889 528 |
| Financement pour mettre en œuvre et administrer diverses mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2015 | 63 938 565 |
| Transfert de fonds de Services publics et approvisionnement Canada à la suite d'une diminution dans les besoins en locaux | 19 616 890 |
| Transfert à Innovation, Science et Développement économique Canada pour la campagne Par écrit s.v.p.! de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations | (250 040) |
| Rajustements de fin d'exercice aux autorisations législatives : | |
| • augmentation des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* | 121 481 095 |
| • augmentation des versements en vertu de la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* pour les enfants admissibles sous la garde d'institutions et de parents nourriciers | 72 173 282 |
| • contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 4 622 124 |
| • les montants adjugés par la cour | 1 487 951 |
| • les produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne | 91 666 |
| • la diminution dans la dépense des revenus disponibles résultant de la poursuite de ses activités | (433 678) |
| • autres rajustements mineurs | 7 309 |
| **Autorisations totales à la fin de l'exercice** | **4 430 914 195** |

# Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des dépenses votées et des dépenses législatives de l'ARC, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2016[v].

# Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

## Harmonisation des dépenses réelles de 2015-2016 avec le cadre pangouvernemental[VI]

| Programme | Secteur de dépenses | Résultat du gouvernement du Canada | Dépenses réelles 2015-2016 (dollars) |
|---|---|---|---|
| Aide aux contribuables et aux entreprises | Affaires gouvernementales | Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens | 418 438 658 |
| Cotisation des déclarations et traitement des paiements | Affaires gouvernementales | Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces | 606 377 627 |
| Programmes de prestations | Affaires économiques | La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens | 449 400 252 |
| Observation en matière de déclaration | Affaires gouvernementales | Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces | 1 076 656 765 |
| Recouvrement et observation en matière de production des déclarations | Affaires gouvernementales | Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces | 495 342 255 |
| Appels | Affaires gouvernementales | Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens | 181 214 477 |
| Ombudsman des contribuables | Affaires gouvernementales | Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens | 2 047 159 |

## Total des dépenses par secteur de dépenses (dollars)

| Secteur de dépenses | Total des dépenses prévues | Total des dépenses réelles |
|---|---|---|
| Affaires économiques | 375 217 640 | 449 400 252 |
| Affaires sociales | 0 | 0 |
| Affaires internationales | 0 | 0 |
| Affaires gouvernementales | 2 592 275 754 | 2 780 076 941 |

# États financiers et faits saillants des états financiers

## États financiers

Consultez les pages 109 à 172 pour de plus amples renseignements sur les états financiers et la déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers.

## Faits saillants des états financiers

### État condensé des opérations (non audité)

Au 31 mars 2016 (dollars)

| Information financière | Résultats prévus 2015-2016 | Résultats réels 2015-2016 | Résultats réels 2014-2015 | Différence (résultats réels 2015-2016 moins résultats prévus 2015-2016) | Différence (résultats réels 2015-2016 moins résultats réels 2014-2015) |
|---|---|---|---|---|---|
| Total des charges | 4 472 524 000 | 4 539 293 649 | 4 607 492 897 | 66 769 649 | (68 199 248) |
| Total des revenus non fiscaux | 488 957 000 | 489 925 033 | 480 619 960 | 968 033 | 9 305 073 |
| Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts | 3 983 567 000 | 4 049 368 616 | 4 126 872 937 | 65 801 616 | (77 504 321) |

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2015-2016 s'élevaient à 4 049,4 millions de dollars, une diminution de 77,5 millions de dollars par rapport au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 2014-2015, qui s'élevaient à 4 126,9 millions de dollars.

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) représentent les coûts principaux de l'ARC, soit 74 % des charges totales. Le résiduel de 26 % est constitué de charges diverses telles que les coûts de locaux et de services de la technologie de l'information.

Les dépenses liées au personnel sont demeurées relativement stable en 2015-2016, avec une diminution de 1 %. La diminution des dépenses d'obligations relatives aux indemnités de départ a été le contributeur principal de la diminution globale des dépenses liées au personnel.

Les charges non relatives au personnel ont diminué de 25,9 millions de dollars ou 2 % en 2015-2016. Cet écart s'explique majoritairement par une diminution d'espace occupé suite à la mise en application de la stratégie du gouvernement du Canada supportant l'engagement du greffier du Conseil privé à l'égard du renouvellement du milieu de travail.

Les revenus non fiscaux ont légèrement augmenté en 2015-2016, en raison de l'augmentation de la charge de travail pour l'administration du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance emploi*.

## État condensé de la situation financière (non audité)

### Au 31 mars 2016 (dollars)

| Information financière | 2015-2016 | 2014-2015 | Différences (2015-2016 moins 2014-2015) |
|---|---|---|---|
| Total des passifs nets | 1 463 915 583 | 1 429 577 039 | 34 338 544 |
| Total des actifs financiers nets | 276 524 222 | 292 255 010 | (15 730 788) |
| Dette nette de l'ARC | 1 187 391 561 | 1 137 322 029 | 50 069 532 |
| Total des actifs non financiers | 414 775 828 | 405 953 313 | 8 822 515 |
| Situation financière nette de l'ARC | 772 615 733 | 731 368 716 | 41 247 017 |

Le passif a augmenté de 34,4 millions de dollars principalement en raison de l'augmentation des salaires courus en 2015-2016. Ce montant est contrebalancé en partie par une diminution des montants payable au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) en 2014-2015 pour la portion de l'ARC du régime d'avantages sociaux.

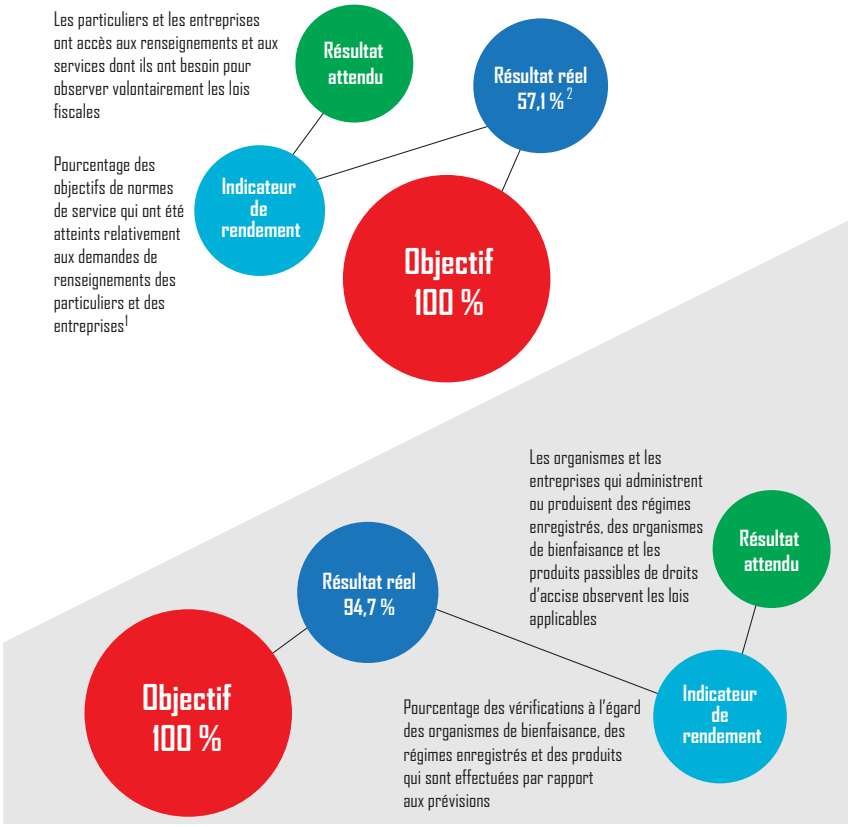
Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 128,7 millions de dollars au cours de l'exercice 2015-2016 (123,4 millions de dollars en 2014-2015), dont un total de 49,9 millions de dollars (47,1 millions de dollars en 2014-2015) demeurent disponibles aux fins d'utilisation dans les années futures, conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC.

# Section 3
# *Analyse des programmes et des services internes*

# Aide aux contribuables et aux entreprises

Le Programme d'aide aux contribuables et aux entreprises est résolu à fournir aux contribuables, en temps opportuns, les renseignements exacts dont ils ont besoin pour observer les lois fiscales du Canada. Notre site Web offre des renseignements détaillés sur les programmes de l'ARC, y compris de l'information sur les organismes de bienfaisance et les dons ainsi que les services pour les particuliers et les familles, les entreprises et les représentants. Les contribuables qui ont besoin de renseignements plus complexes peuvent communiquer avec nos centres d'appels, consulter nos interprétations techniques ou faire appel à nos services de décisions anticipées. Pour appuyer les contribuables, nous surveillons les organismes de bienfaisance et administrons les régimes enregistrés afin de nous assurer qu'ils respectent les exigences législatives.

## Résultats du rendement du programme




1. Les renseignements sur nos normes de service se trouvent à la page 173.
2. Ce résultat du rendement comprend plusieurs indicateurs de rendement liés aux demandes de renseignements au sein du programme. Les trois des sept normes de service suivantes utilisées pour calculer ce résultat n'ont pas été respectées : Décisions et interprétations de la TPS/TVH– demandes de renseignements par écrit; Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites (courantes); et Organismes de bienfaisance – demandes de renseignements écrites (complexes). Certaines normes de service n'ont pas été respectées en raison de transitions organisationnelles, créant ainsi une réduction temporaire de la capacité opérationnelle. Pour en savoir plus sur ces normes de service, voir la page 173.

L'ARC s'efforce de rendre plus facile et plus pratique que jamais pour les particuliers et les entreprises d'observer leurs obligations fiscales. L'Agence répond aux attentes des Canadiens qui veulent accéder aux renseignements sur l'impôt et les prestations par différents moyens, à des heures qui leur conviennent. De plus en plus, les Canadiens cherchent à obtenir des renseignements au moyen de vidéos dans le canal YouTube de l'ARC ou de messages dans le compte Twitter de l'Agence @AgenceRevCan[vii]. En réponse, l'ARC continue d'élargir son utilisation des outils de médias sociaux afin de mieux servir les contribuables qui favorisent ces modes de communication. En respectant les préférences des contribuables, l'Agence appuie le libre-service, l'autocotisation et l'observation.

Le site Web de l'ARC demeure le pilier de nos efforts de communication; nous comptons plus de 180 millions de visites à cra-arc.gc.ca[viii] chaque année. Nous offrons aux contribuables le choix d'obtenir une expertise et des directives par l'intermédiaire de nos services téléphoniques, nos interprétations techniques et nos services de décisions anticipées.

# Site Web de l'ARC et initiatives dans les médias sociaux

Le site Web de l'ARC vise à offrir en temps opportun des renseignements précis et pertinents aux Canadiens qui préfèrent chercher en ligne d'abord pour trouver les réponses à leurs questions. Le site Web est organisé en quatre grandes catégories : les particuliers et les familles, les entreprises, les organismes de bienfaisance et les dons, et les représentants. Il présente des renseignements sur une grande variété de sujets, et les gens peuvent, en quelques clics, télécharger la pluparts des formulaires ou publications dont ils ont besoin relativement à leurs obligations fiscales ou à leur admissibilité aux prestations. Nous mettons nos pages Web à jour régulièrement afin d'y ajouter du contenu ou d'améliorer la navigation et la clarté des renseignements. Nous utilisons également l'analyse Web pour nous aider à comprendre comment les Canadiens utilisent le site, et pour en évaluer et en améliorer l'efficacité.

L'Agence offre et tient à jour dans son site Web des centaines de formulaires et de publications, et plus de 20 millions de copies de ces documents sont téléchargés chaque année. De plus, l'accès aux renseignements est offert 24 heures sur 24 et ils sont continuellement mis à jour. Dans le cadre de nos efforts visant à rendre l'accès aux renseignements aussi pratique que possible, le site Web de l'Agence est conçu pour s'afficher sur tous les appareils électroniques, que ce soit un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur de bureau.

L'ARC continue de jouer un rôle déterminant dans l'Initiative de renouvellement du Web dans l'ensemble du gouvernement. Cette initiative est un projet qui vise à développer Canada.ca, c'est-à-dire un seul site Web pour tout le gouvernement du Canada. Au cours de 2015-2016, l'Agence a aidé à élaborer des modèles de gouvernance et d'édition, des essais de l'expérience des utilisateurs, l'architecture de l'information et les exigences techniques pour Canada.ca.

Tout au long de l'année, l'Agence a continué d'élargir son utilisation des médias sociaux. Par exemple, nous avons commencé à inclure dans nos gazouillis des médias, comme des vidéos, afin de promouvoir les services de l'ARC. Cette mesure a contribué à une hausse de 40 % du taux d'engagement avec nos abonnés Twitter par rapport à l'année précédente. Entre-temps, l'ARC a lancé une série de vidéos en espagnol, en punjabi, en cantonnais, en arabe et en cri sur ses canaux YouTube.

L'ARC a aussi continué de faire connaître le Programme des divulgations volontaires (PDV) par l'intermédiaire de son site Web, d'une vidéo promotionnelle, de gazouillis, de conseils fiscaux et de messages aux intervenants. En 2015-2016, on a enregistré environ 160 000 visionnements de la vidéo sur le PDV « Faites les choses correctement », une augmentation de 53 % par rapport à l'exercice précédent.

## Principaux résultats

> Notre site Web a reçu plus de 184 millions de visites.

> Près de 20 millions de formulaires et publications offerts dans le site Web ont été téléchargés.

> Nous avons mis en ligne ou à jour 33 vidéos entre avril 2015 et mars 2016. Les 105 vidéos sur nos canaux YouTube ont été visionnées 105 145 fois.

# Correspondance administrative externe

En 2015-2016, l'ARC a envoyé environ 130 millions de pièces de correspondance, y compris des avis, des relevés et des lettres. Au cours de l'exercice, l'initiative de la Correspondance administrative externe a permis d'apporter des changements importants à la conception, au ton et à la structure de la correspondance aussi bien en format imprimé qu'électronique. En employant un langage clair et simple, nous avons simplifié la correspondance de l'Agence, rendant ainsi les obligations des Canadiens plus faciles à comprendre.

Au moyen d'une approche coordonnée au sein de l'Agence, nous avons lancé avec succès un avis de cotisation T1 révisé, ainsi qu'un avis de nouvelle cotisation T1 révisé, en février 2016. À la fin de la période de production des déclarations de 2016, nous estimons qu'environ 28 millions d'avis de (nouvelle) cotisation des particuliers avaient été envoyés dans le nouveau format simplifié.

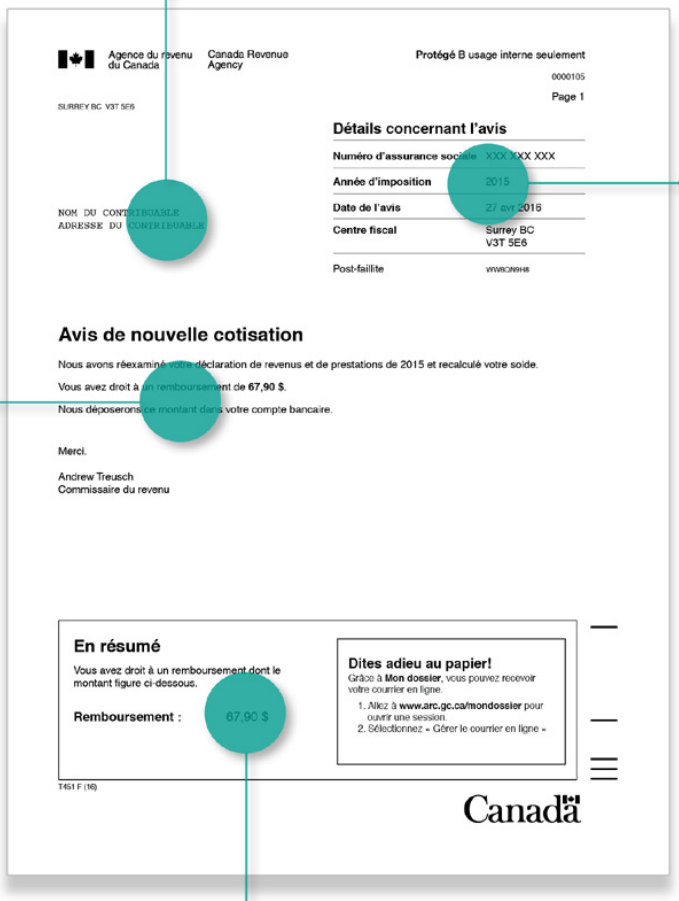
Les avis révisés ne sont qu'un début. Au cours des prochaines années, d'autres pièces de correspondance de l'ARC destinées aux contribuables et aux bénéficiaires de prestations seront simplifiées grâce à des changements à la structure, à la conception, au format et au langage clair et simple. L'initiative de la Correspondance administrative externe représente notre engagement visant à améliorer le service aux Canadiens; rendre les renseignements que nous offrons plus faciles à lire et à comprendre est un élément important de cet objectif en matière de service.

# Avis de cotisation amélioré

**1. COORDONNÉES**
Se trouvent dans le coin gauche supérieur.

**2. DÉTAILS DE L'AVIS**
Organisés de façon à ce que vous puissiez facilement trouver les détails de votre avis.

**3. RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS**
Renferment vos renseignements et indiquent si des mesures sont nécessaires.



Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Protégé B usage interne seulement
0000105
Page 1

SURREY BC V3T 5E6

NOM DU CONTRIBUABLE
ADRESSE DU CONTRIBUABLE

**Détails concernant l'avis**

| | |
|---|---|
| Numéro d'assurance sociale | XXX XXX XXX |
| Année d'imposition | 2015 |
| Date de l'avis | 27 avr 2016 |
| Centre fiscal | Surrey BC V3T 5E6 |
| Post-faillite | |

**Avis de nouvelle cotisation**

Nous avons réexaminé votre déclaration de revenus et de prestations de 2015 et recalculé votre solde.

Vous avez droit à un remboursement de **67,90 $**.

Nous déposerons ce montant dans votre compte bancaire.

Merci.

Andrew Treusch
Commissaire du revenu

**En résumé**

Vous avez droit à un remboursement dont le montant figure ci-dessous.

**Remboursement :** 67,90 $

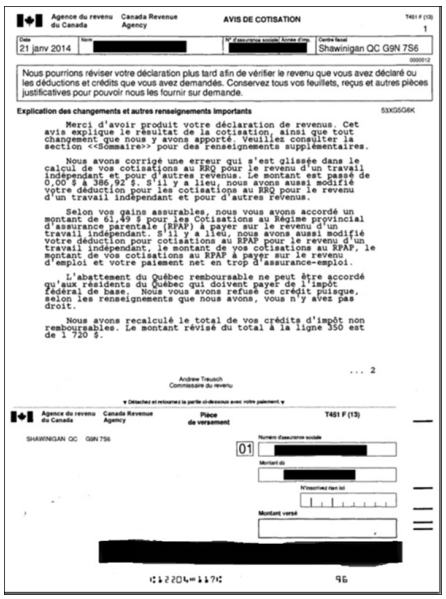
**Dites adieu au papier!**
Grâce à **Mon dossier**, vous pouvez recevoir votre courrier en ligne.
1. Allez à **www.arc.gc.ca/mondossier** pour ouvrir une session.
2. Sélectionnez « Gérer le courrier en ligne »

T451 F (16)

Canada

**4. SOMMAIRE DU COMPTE**
Contient l'état de votre compte et des conseils pratiques.

Ancien format



Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency — AVIS DE COTISATION — T451 F (13)

21 janv 2014 — [redacted] — [redacted] — Shawinigan QC G9N 7S6

Nous pourrions réviser votre déclaration plus tard afin de vérifier le revenu que vous avez déclaré ou les déductions et crédits que vous avez demandés. Conservez tous vos feuillets, reçus et autres pièces justificatives pour pouvoir nous les fournir sur demande.

**Explication des changements et autres renseignements importants**

Merci d'avoir produit votre déclaration de revenus. Cet avis explique le résultat de la cotisation, ainsi que tout changement que nous y avons apporté. Veuillez consulter la section <<Sommaire>> pour des renseignements supplémentaires.

Nous avons corrigé une erreur qui s'est glissée dans le calcul de vos cotisations au RRQ pour le revenu d'un travail indépendant et pour d'autres revenus. Le montant est passé de 0,00 $ à 386,92 $. S'il y a lieu, nous avons aussi modifié votre déduction pour les cotisations au RRQ pour le revenu d'un travail indépendant et pour d'autres revenus.

Selon vos gains assurables, nous vous avons accordé un montant de 61,49 $ pour les Cotisations au Régime provincial d'assurance parentale (RPAP) à payer sur le revenu d'un travail indépendant. S'il y a lieu, nous avons aussi modifié votre déduction pour cotisations au RPAP pour le revenu d'un travail indépendant, le montant de vos cotisations au RPAP, le montant de vos cotisations au RPAP à payer sur le revenu d'emploi et votre paiement net en trop d'assurance-emploi.

L'abattement du Québec remboursable ne peut être accordé qu'aux résidents du Québec qui doivent payer de l'impôt fédéral de base. Nous vous avons refusé ce crédit puisque, selon les renseignements que nous avons, vous n'y avez pas droit.

Nous avons recalculé le total de vos crédits d'impôt non remboursables. Le montant révisé du total à la ligne 350 est de 1 720 $.

... 2

Andrew Treusch
Commissaire du revenu

▼ Détachez et retournez la partie ci-dessous avec votre paiement. ▼

Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency — Pièce de versement — T451 F (13)

SHAWINIGAN QC G9N 7S6

01 — Numéro d'assurance sociale — [redacted]

Montant dû — [redacted]

N'inscrivez rien ici

Montant versé

[redacted]

# Programmes téléphoniques

Les centres d'appels de l'ARC traitent des millions de demandes de renseignements fiscaux chaque année et demeurent un mode clé de prestation de services aux contribuables. Dans le cadre de son engagement à continuellement améliorer le temps de réponse des services et le service aux contribuables en général, l'Agence a continué de mettre à niveau et de normaliser son infrastructure de téléphonie dans tous les centres d'appels. De plus, en rajustant l'endroit où les appels sont transférés, et la façon de le faire, aux agents qui traitent des demandes téléphoniques complexes, on a pu réaliser des améliorations en matière d'efficience.

Des procédures améliorées ont aussi été mises en place dans les centres d'appel afin d'améliorer la rapidité de l'assistance téléphonique offerte aux préparateurs de déclarations. Des consultations avec les représentants de ce groupe ont eu lieu au cours de 2015-2016, lesquelles ont mené à l'établissement de nouvelles procédures. Les préparateurs de déclarations qui ont des questions sur des sujets particuliers peuvent maintenant être acheminés en priorité à un agent qui possède l'expertise nécessaire pour répondre à leurs questions.

## Principaux résultats

> Nous avons répondu à 17,9 millions d'appels sur l'impôt par l'intermédiaire d'agents et de services automatisés.

> Nous avons atteint notre objectif en matière de norme de service pour la rapidité à répondre aux appels dans les deux minutes 81 % du temps pour les demandes de renseignements des particuliers et des entreprises.

# Sensibilisation

L'ARC identifie les contribuables les plus susceptibles de bénéficier d'une interaction plus ciblée, et elle travaille avec eux; ces contribuables sont des particuliers, des petites et moyennes entreprises, des membres des peuples autochtones, des aînés, des personnes handicapées, des nouveaux arrivants et des jeunes.

En 2015-2016, nous avons fait la promotion des produits, des services et des programmes de l'Agence. Ces efforts ont inclus des webinaires destinés aux petites entreprises et la production de documents en plusieurs langues pour les différentes collectivités du Canada.

Dans le cadre de notre engagement à améliorer le service aux Canadiens, nous avons aussi continué d'offrir un soutien aux personnes qui n'étaient pas en mesure de s'acquitter de leurs obligations fiscales d'elles-mêmes, particulièrement au moyen du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI). Le PCBMI offre gratuitement des comptoirs pour aider à préparer les déclarations de revenus et de prestations des particuliers admissibles, particulièrement les Canadiens au revenu modeste et ceux à revenus fixes dont la situation financière ne change pas d'une année à l'autre. Un financement supplémentaire a été affecté au PCBMI afin d'élargir et de renforcer ses services. Le financement permettra la promotion accrue du PCBMI à d'autres organisations, et permettra à l'ARC d'offrir une formation améliorée et un soutien aux organismes communautaires qui souhaitent pour la première fois organiser des comptoirs.

## Principaux résultats

> Le PCBMI a aidé 692 434 particuliers.

> Le PCBMI a aidé à remplir 749 963 déclarations de revenus.

# Régimes enregistrés

Les régimes enregistrés sont un outil financier important pour un grand nombre de Canadiens. Au moyen d'exemptions d'impôt, d'incitatifs et de reports, le gouvernement du Canada encourage et aide les Canadiens à épargner pour les études, les situations d'invalidité et la retraite. L'ARC enregistre et surveille les régimes de revenu différé et d'épargne, comme les régimes de retraite des employés, les régimes d'épargne-retraite, les régimes d'épargne-études, les régimes d'épargne-invalidité et les comptes d'épargne libre d'impôt. Nous assurons l'intégrité du secteur des régimes de revenus différé et d'épargne au Canada en faisant la promotion de l'observation des lois existantes par un ensemble d'activités de sensibilisation, d'éducation et d'observation.

En 2015-2016, environ 2,83 mille milliards de dollars en actifs étaient détenus dans des régimes de revenu différé et d'épargne. Pendant la période visée par le rapport, l'ARC a lancé une campagne fructueuse afin d'accroître la production électronique des listes de contrats de régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) à 97 %. Nous avons aussi élargi notre capacité à communiquer avec les clients par voie électronique dans le but de rendre possible la soumission de tous les formulaires liés aux régimes enregistrés par voie électronique. Les analyses améliorées des données qui en découlent accroissent l'efficience du programme et la capacité à évaluer le risque d'observation.

## Principaux résultats

> Nous avons répondu à 61 % des demandes écrites pour les régimes de revenu différé dans un délai de 60 jours.

> Nous avons examiné 87 % des demandes d'enregistrement de régimes de pension dans les 180 jours.

> Nous avons approuvé 87 % des demandes de cotisations admissibles dans les 270 jours.

> Nous avons mené 311 vérifications de régimes enregistrés.

# Décisions

L'observation volontaire dépend de la compréhension des lois, des règlements et des obligations de nature fiscale. L'ARC joue un rôle essentiel pour promouvoir l'observation en fournissant des publications techniques à jour, des interprétations et des décisions. Ces renseignements permettent aux Canadiens de planifier, déclarer et payer leurs impôts de manière appropriée. Ils procurent aussi une certitude aux contribuables, aux fiscalistes et aux associations de l'industrie.

Les spécialistes des décisions de l'ARC offrent une orientation et de l'assistance aux autres programmes de l'ARC. En 2015-2016, l'ARC s'est principalement concentrée sur la détection, la dissuasion et la prise de mesures contre la planification fiscale abusive et l'évasion fiscale. Beaucoup d'initiatives ont appuyé cet objectif. Nous avons assigné des agents techniques dans des bureaux satellites de certaines grandes villes. Nous avons aussi créé un groupe de travail comptant des experts techniques en matière d'impôt sur le revenu et des gestionnaires de dossiers importants afin de déterminer de nouvelles sources de soutien technique pendant le processus de vérification. Le fait d'offrir aux vérificateurs de dossiers importants, qui sont confrontés à des questions hautement complexes, un meilleur accès à des experts techniques en matière d'impôt sur le revenu appuie les efforts de l'ARC en matière d'observation et d'exécution.

### Interprétations techniques et décisions

L'**interprétation technique** présente l'interprétation des lois fiscales canadiennes par l'ARC. La **décision** est contraignante et confirme l'interprétation de l'ARC quant à la façon d'appliquer la loi à une opération en particulier.

Pour appuyer notre engagement en matière de service et rendre l'observation des obligations fiscales plus facile, en 2015-2016, l'ARC a commencé à accepter les demandes en ligne de décisions ou d'interprétations relatives à la TPS/TVH, ce qui veut dire que les contribuables obtiennent une certitude plus rapidement. Un nouveau modèle élaboré par l'ARC l'an dernier pour gérer l'inventaire des demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH contribuera à d'autres améliorations du programme.

## Principaux résultats

- Nous avons amélioré le service aux contribuables et à d'autres intervenants en offrant des décisions anticipées plus rapidement.
- Nous avons reçu plus de 800 000 visites dans les folios de l'impôt sur le revenu, faciles d'emploi et nouvellement publiés sur le Web.
- Nous avons reçu plus de 1 135 000 visites dans les publications techniques de la TPS/TVH, y compris les renseignements techniques rendus accessibles à la date d'entrée en vigueur d'une modification législative.
- Nous avons fourni 2 468 décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH.
- Nous avons fourni 2 208 interprétations techniques relatives à l'impôt sur le revenu.
- Nous avons fourni 184 décisions anticipées relatives à l'impôt sur le revenu.
- Nous avons réalisé 43 997 décisions en matière de RPC/AE.
- Nous avons répondu à 90 987 demandes de renseignements téléphoniques techniques sur la TPS/TVH.

# Organismes de bienfaisance

Le gouvernement du Canada s'est engagé à s'impliquer de manière significative dans le secteur de la bienfaisance, qui contribue de manière importante au bien-être des Canadiens ainsi qu'à la politique publique et aux débats. La ministre du Revenu national collabore avec le ministre des Finances et le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social afin de moderniser les règles, de renforcer le secteur et d'encourager les organismes de bienfaisance à poursuivre ce travail important.

L'ARC est responsable de l'enregistrement et de la surveillance des organismes de bienfaisance, contribuant ainsi à l'intégrité de ce secteur. Au cours de la période visée par le rapport, la réduction progressive de l'examen des activités politiques des organismes de bienfaisance enregistrés a commencé. Les vérifications menées dans le cadre de cette initiative ont indiqué que les organismes de bienfaisance respectent en grande partie les règles liées à leur participation aux activités politiques. En collaboration avec le ministère des Finances Canada, nous avons élaboré une proposition de stratégie qui comprend des discussions avec des groupes d'intervenants et une consultation en ligne, afin de communiquer avec les organismes de bienfaisance dans le but de préciser les règles liées aux activités politiques.

Pour appuyer l'engagement général du gouvernement à l'égard de l'ouverture et de la transparence, en 2015-2016, nous avons entrepris d'élaborer un nouveau rapport annuel à l'intention du secteur de la bienfaisance et du public. Ce rapport expliquera comment les activités de l'ARC contribuent à un cadre réglementaire efficace pour les organismes de bienfaisance. Tout au long de l'exercice, nous avons rencontré les organismes de bienfaisance, les groupes d'intervenants et les représentants du secteur pour avoir des discussions positives sur les principaux enjeux qui touchent à la fois le secteur de la bienfaisance et l'ARC à titre d'organisme de réglementation.

## Extradition au Canada pour fraude fiscale

**8 septembre 2015 – Ottawa, Ontario** – Une ancienne résidente de Vaughn, en Ontario, a été extradée de l'Italie et purge maintenant une peine de 10 ans au Canada pour fraude fiscale. On lui a aussi ordonné de payer une amende de 699 608 $ pour avoir omis de déclarer, par l'intermédiaire de sa compagnie, le revenu reçu du stratagème d'évasion fiscale dont elle faisait la promotion.

L'ancienne préparatrice de déclarations a frauduleusement demandé le remboursement de frais financiers et de dons de bienfaisance totalisant 58 500 000 $ dans 4 200 déclarations de revenus préparées pour le compte de ses clients. Les fausses demandes de remboursement ont réduit de façon inappropriée le montant d'impôt fédéral dû de plus de 10 millions de dollars.

# Principaux résultats

- Nous avons répondu en temps opportun aux demandes d'enregistrement des organismes de bienfaisance : 88 % des demandes simples ont reçu une réponse dans les deux mois, et 86 % des demandes régulières ont reçu une réponse dans les six mois. Dans les deux cas, nous avons dépassé l'objectif de 80 %.
- Nous avons traité 87 461 déclarations de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés.
- Nous avons mené des vérifications auprès de 726 organismes de bienfaisance, y compris tous ceux qui étaient connus pour participer à des abris fiscaux relatifs à des dons.
- Certaines normes de service n'ont pas été respectées en raison de transitions organisationnelles, créant ainsi une réduction temporaire de la capacité opérationnelle.

# Aide aux contribuables et aux entreprises

## Ressources financières budgétaires
**(dollars)**

Budget principal des dépenses
**280 181 661**

Autorisations totales
**428 549 814**

Prévues[1]
**280 181 661**

**Réelles[2]**
**418 438 658**

Différence[3]
(prévues moins réelles)
**(138 256 997)**

## Ressources humaines
**(ETP)[4]**

Prévues
**3 780**

**Réelles**
**3 924**

Différence
(prévues moins réelles)
**(144)**

1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2014-2015 où, conformément à l'article 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.
2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 122 et 123 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
3. L'augmentation est principalement attribuable à des paiements législatifs plus élevés que prévu liés à l'Accord sur le bois d'œuvre résineux entre le Canada et les États Unis.
4. Comprennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la loi sur l'assurance-emploi.

# Cotisation des déclarations et traitement des paiements

Le Programme de la cotisation des déclarations et du traitement des paiements établit la cotisation des déclarations et traite les paiements pour les particuliers et les entreprises le plus rapidement et le plus exactement possible, offrant ainsi aux contribuables une certitude anticipée qui leur permet de gérer leurs affaires fiscales en toute confiance. Nous visons à réduire la paperasse en offrant des services rationalisés et rapides aux particuliers et aux entreprises tout en protégeant l'assiette fiscale du Canada.

## Résultats du rendement du programme

Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent en temps opportun des avis de cotisation et un traitement des paiements de l'impôt exacts

**Résultat attendu**

Pourcentage des objectifs atteints concernant les normes de service sur le délai de traitement des déclarations des particuliers, des entreprises et de la TPS/TVH [1]

**Indicateur de rendement**

**Résultat réel [2]**
**100 %**

**Objectif**
**100 %**

1. Les renseignements sur nos normes de service commencent à la page 173.
2. Ce résultat du rendement comprend plusieurs indicateurs de rendement liés à la rapidité et l'exactitude d'exécution au sein du programme. Puisque l'objectif de chaque indicateur est atteint, le résultat obtenu est de 100 %.

L'ARC établit les cotisations et traite les déclarations de revenus, les déclarations de renseignements et les paiements pour les particuliers et les entreprises. Nous nous efforçons de rendre plus facile le respect des obligations en matière de production, de déclaration et de paiement en offrant un ensemble élargi de services sécurisés et facile à utiliser. Nous examinons les renseignements que nous recevons pour déceler les erreurs et rajustons les déclarations de revenus des particuliers et des entreprises. Nous détectons également les cas d'inobservation en évaluant les risques et en rapprochant les données de tiers. Ces activités appuient la cotisation des déclarations de revenus du début à la fin et permettent aux gens de gérer leurs affaires fiscales en toute confiance.

Les travaux de ce programme reflètent les nombreux aspects du mandat de la ministre du Revenu national, en particulier les priorités liées à l'amélioration de la prestation de service afin que les personnes qui interagissent avec l'ARC soient traitées comme des clients importants et non comme de simples contribuables. Dans notre régime fiscal d'autocotisation, cette orientation sur le service est primordiale.

# Améliorations des services

En réponse au désir accru des Canadiens d'interagir par voie numérique, nous continuons d'améliorer et d'élargir nos offres numériques afin de rendre plus facile pour tous de respecter leurs obligations fiscales. En 2015-2016, nous avons lancé la stratégie et la feuille de route sur les Interactions électroniques afin d'exprimer clairement notre plan visant l'interaction numérique complète d'ici 2020.

Il est possible d'accéder à un grand nombre de nos services numériques par l'intermédiaire de Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client. Les particuliers, les entreprises et les représentants ont ouvert des sessions dans ces services numériques plus de 34 millions de fois en 2015-2016 pour voir et gérer leurs affaires fiscales. Nous avons continué d'améliorer ces services par des options d'interactions faciles et sécurisées.

En 2016, nous avons commencé à accepter certaines déclarations de fiducies T3 par l'intermédiaire de notre service sécurisé Transfert de fichier par Internet (XML), ce qui a permis d'accroître l'efficacité du traitement et de diminuer le délai de traitement de ces déclarations. Nous étudions aussi des options pour permettre aux administrateurs de fiducies et à leurs représentants de produire d'autres déclarations T3 par voie électronique dans l'avenir.

## Préremplir ma déclaration

Un fait saillant de nos améliorations numériques en 2015-2016 est l'élargissement à IMPÔTNET du service Préremplir ma déclaration. Ce service permet aux représentants autorisés, et maintenant aux particuliers, d'accéder à certains renseignements que l'ARC a déjà au dossier et de remplir automatiquement certaines parties des déclarations de revenus et de prestations des particuliers lorsqu'ils produisent une déclaration en ligne au moyen d'un logiciel de préparation de déclarations homologué. Ce service a très bien été accueilli, et a été utilisé avec succès pour remplir plus de 5,5 millions de déclarations des particuliers en date du 31 juillet 2016.

« Le gouvernement du Canada s'est engagé à offrir un service axé sur le client aux Canadiens pendant la période de production des déclarations de revenus et au-delà de cette période. Je suis heureuse d'annoncer que plus de 5 millions de Canadiens ont profité du nouveau service Préremplir ma déclaration de l'Agence du revenu du Canada. C'est l'un des nombreux services en ligne, nouveaux ou améliorés, offerts par l'Agence afin d'alléger le fardeau administratif des contribuables. »

— L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée, ministre du Revenu national

## Soumettre des documents

Le service Soumettre des documents offre l'option de soumettre des renseignements supplémentaires par voie électronique pour les décisions en matière de RPC/AE, le crédit d'impôt pour personnes handicapées, les déclarations et les remises de la TPS/TVH, les demandes d'autorisation des entreprises, les redressements T3, ainsi que la validation et l'observation. On a constaté une hausse progressive du recours à ce service, avec près de 485 000 soumissions transmettant plus de 900 000 documents en 2015-2016. Dans certains cas, la documentation peut également être soumise de manière proactive, sans numéro de cas ou de référence. Par exemple, le Programme des divulgations volontaires a été ajouté du service Soumettre des documents en 2015, de sorte que les contribuables et les représentants peuvent soumettre des divulgations volontaires et des demandes de renseignements par l'intermédiaire de Mon dossier, Mon dossier d'entreprise ou Représenter un client.

## Courrier en ligne

Le Courrier en ligne permet aux gens de recevoir un courriel lorsqu'ils sont du nouveau courrier dans Mon dossier ou Mon dossier d'entreprise. Cela permet d'épargner l'effort supplémentaire d'avoir à ouvrir une session et de vérifier lorsqu'on attend de la correspondance, comme un avis de cotisation et de nouvelle cotisation, des lettres sur le compte d'épargne libre d'impôt et des lettres de redressement des particuliers. De plus, le service Visionner le courrier permet aux particuliers, aux entreprises et à leurs représentants autorisés de voir tout le courrier en ligne en un seul endroit. En 2015-2016, plus de 2,4 millions de particuliers, d'entreprises et de déclarants électroniques étaient inscrits au Courrier en ligne, et 3,5 millions de pièces de correspondance ont été envoyées par voie électronique.

## Application mobile MonARC

En 2015-2016, nous avons continué d'améliorer l'application mobile MonARC, où les particuliers peuvent visionner de manière sécuritaire des portions clés de leurs renseignements fiscaux au moyen de leur appareil mobile, comme les avis de cotisation, l'état des déclarations de revenus, le maximum déductible au titre d'un régime enregistré d'épargne-retraite et les droits de cotisation à un compte d'épargne libre d'impôt. Au cours de l'exercice, nous avons aussi ajouté la capacité de commencer ou de mettre à jour le dépôt direct, de mettre à jour l'adresse et les numéros de téléphone, de s'inscrire pour recevoir des avis de courrier en ligne et de voir les soldes du Régime d'accession à la propriété et du Régime d'encouragement à l'éducation permanente.

## Options de paiement

Nous avons traité près de 38 millions de paiements, totalisant plus de 485 milliards de dollars en 2015-2016, dont 76 % ont été traités par voie électronique. Nous avons ajouté de nouvelles options de paiement, y compris des débits préautorisés pour IMPÔTNET TPS/TVH. Le service Mon paiement a été mis à jour afin de donner accès aux détenteurs de cartes VISA Débit. De plus, il est maintenant possible d'établir un débit unique ou récurrent au moyen de l'option de débit préautorisé de Mon dossier.

# Traitement des déclarations

Une fois la déclaration produite, nous la traitons et menons des activités afin de détecter les cas d'inobservation. Nous évaluons et validons les renseignements fournis, apportons des redressements au besoin, et informons les particuliers et les entreprises des changements apportés. En 2015-2016, nous avons traité 31 millions de déclarations de revenu et établi des cotisations de plus de 2,6 milliards de dollars[1] en impôts supplémentaires dus en vérifiant les demandes de remboursement pour détecter les erreurs, en examinant les demandes à risque élevé et en rapprochant les renseignements des déclarations produites aux données fournies par des tiers.

# Principaux résultats

> 84 % des déclarations de revenus des particuliers ont été produites par voie électronique pour la période de production de 2016.

> 76 % des paiements ont été reçus par voie électronique (y compris les paiements remis aux institutions financières) pour 2015-2016.

> Nous avons traité 28,7 millions de déclarations de revenus pour les particuliers.

1. Afin d'obtenir une meilleure vue d'ensemble des résultats du programme d'observation des particuliers et des entreprises, nous faisons maintenant rapport en fonction de quatre piliers : l'inscription, la production, le versement et la déclaration effectués de façon précise.

- 28 millions de sessions à Mon dossier ont été ouvertes par des particuliers et des représentants.
- 60,5 % des remboursements T1 ont été effectués par dépôt direct.
- Plus de 1,1 million de particuliers se sont nouvellement inscrits à Mon dossier.
- Les représentants ont accédé à près de 11,6 millions de comptes de particuliers au moyen de Représenter un client.
- Nous avons examiné 309 961 déclarations des particuliers, et les contribuables ont obtenu des rajustements avantageux à leurs déclarations de revenus de l'ordre de plus de 119,3 millions de dollars.
- 88 % des déclarations de revenus des sociétés ont été produites en ligne.
- Plus de 6,3 millions d'ouvertures de session ont été faites dans Mon dossier d'entreprise par les propriétaires et les représentants.
- 120 405 nouveaux propriétaires d'entreprise se sont inscrits à Mon dossier d'entreprise. Près de 2,7 millions d'entreprises y sont maintenant inscrites.
- Les représentants ont accédé à plus de 5,9 millions de comptes d'entreprise par l'intermédiaire de Représenter un client.
- Nous avons répondu à 8 030 demandes de renseignements des entreprises en ligne.
- 83,6 % des déclarations de TPS/TVH ont été produites en ligne.
- Nous avons relevé plus de 130,7 millions de dollars en impôts supplémentaires dus dans les déclarations de revenus des sociétés.

# Cotisation des déclarations et traitement des paiements

## Ressources financières budgétaires
**(dollars)**

Budget principal des dépenses
**614 590 330**

Autorisations totales
**643 991 825**

Prévues[1]
**614 590 330**

**Réelles[2]**
**606 377 627**

Différence
(prévues moins réelles)
**8 212 703**

## Ressources humaines
**(ETP)[3]**

Prévues
**6 415**

**Réelles**
**5 967**

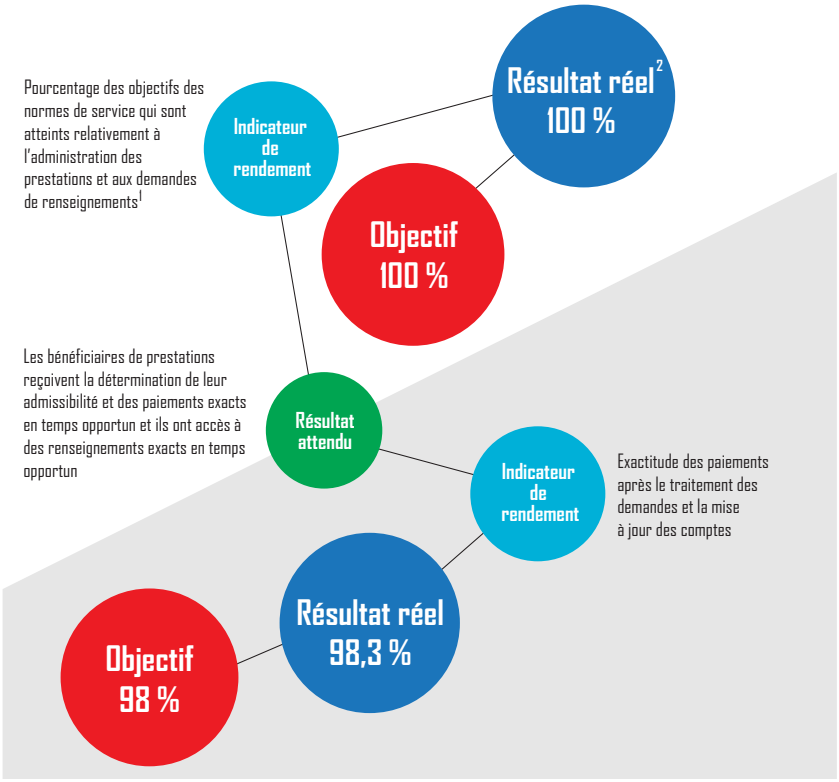
Différence
(prévues moins réelles)
**448**

1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2014-2015 où, conformément à l'article 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.
2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 122 et 123 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
3. Comprennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la loi sur l'assurance-emploi.

# Programmes de prestations

Les Programmes de prestations aident beaucoup de Canadiens qui dépendent des versements de prestations pour obtenir une part importante de leur revenu du ménage. L'ARC administre un éventail de prestations continues et de programmes de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires et du gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH et la prestation universelle pour la garde d'enfants. Nous veillons à ce que les bons paiements soient versés aux bonnes personnes au bon moment, et nous donnons aux bénéficiaires de l'information accessible et des réponses en temps opportun à leurs demandes de renseignements.

## Résultats du rendement du programme




1. Les renseignements sur nos normes de service commencent à la page 173.
2. Ce résultat du rendement comprend plusieurs indicateurs de rendement liés à l'administration des prestations et aux demandes de renseignements au sein du programme. Puisque l'objectif de chaque indicateur est atteint, le résultat obtenu est de 100 %.

L'ARC offre aux Canadiens les prestations auxquelles ils ont droit. Nous travaillons afin de réaliser l'engagement de la ministre du Revenu de communiquer de manière proactive avec les Canadiens qui ont droit aux prestations fiscales, mais ne les reçoivent pas. Un produit livrable important en vue d'atteindre ce but est le lancement, en 2015-2016, du calculateur de prestations pour enfants et familles. Cet outil permet à un particulier d'entrer des renseignements à son sujet et au sujet de sa famille pour voir les prestations auxquelles il peut avoir droit et le montant de leurs versements.

Nous exécutons une gamme de programmes de prestations et de paiements uniques, comme le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) et les programmes de prestations pour enfants, pour le compte des provinces et des territoires, et de ministères fédéraux. En offrant de l'information accessible et des réponses en temps opportun aux bénéficiaires de prestations au moyen de la poste, du téléphone et des services numériques, nous aidons à faire en sorte que les bons versements de prestations soient versés aux bonnes personnes au bon moment.

# Administration de programmes

Des millions de Canadiens dépendent des programmes de prestations et de crédits administrés par l'ARC pour le compte des provinces, des territoires et du gouvernement fédéral. Au cours du dernier exercice, nous avons collaboré avec beaucoup de partenaires afin d'améliorer l'exécution des programmes de prestations partout au Canada. Parmi les changements apportés en 2015-2016, soulignons la bonification du Programme de la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE), de manière à inclure une nouvelle prestation pour les parents d'enfants âgés de 6 à 17 ans. Ce changement a mené à 2,2 millions de bénéficiaires supplémentaires de la PUGE.

Nous avons aussi instauré l'inscription automatique au crédit pour la TPS/TVH. Pour simplifier le processus de demande, les bénéficiaires du crédit pour la TPS/TVH et des programmes de crédits d'impôt provinciaux connexes n'ont plus à demander ce crédit. L'admissibilité est automatiquement déterminée lorsque les particuliers produisent leurs déclarations de revenus et de prestations pour les années d'imposition 2014 et après.

En outre, nous avons travaillé avec la Colombie-Britannique afin de mettre en œuvre la prestation fiscale pour la petite enfance de la Colombie-Britannique, qui est un montant non imposable pour aider les familles admissibles à compenser le coût d'élever des enfants de moins de six ans. Cette prestation est jumelée à la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) de manière à fournir un seul paiement mensuel aux bénéficiaires.

## Principaux résultats

- Nous avons administré 147 programmes et services de prestations et de crédits fédéraux, provinciaux et territoriaux.
- Nous avons examiné 315 360 comptes en fonction de nos évaluations du risque, et 64,4 % des dossiers examinés devaient être rajustés.
- Nous avons traité 1 022 005 rajustements de mise à jour aux comptes de crédits pour la TPS/TVH en raison de changements à la situation familiale des bénéficiaires, comme un changement de revenu, un mariage ou un enfant qui atteint l'âge de 19 ans.
- Nous avons envoyé 99,99 % des paiements de prestation fiscale canadienne pour enfants à temps.
- Nous avons versé plus de 137 millions de paiements à 13 millions de bénéficiaires.
- Nous avons versé près de 29 milliards de dollars en paiements de prestations.

# Services numériques

Nos services numériques sécurisés aident les bénéficiaires de prestations à gérer les renseignements sur leur compte du début à la fin du processus. Pour répondre aux besoins et aux attentes accrus des Canadiens en matière de services numériques, nous avons continué d'accroître les options disponibles pour les programmes de prestation en 2015-2016, y compris :

- L'amélioration de l'application mobile MonARC afin de permettre aux particuliers de visualiser les renseignements personnalisés sur les prestations, y compris l'état de leur demande de PFCE et les renseignements sur les enfants à charge.
- L'élimination d'autres obstacles à la production électronique et la facilitation de la demande du crédit d'impôt pour personnes handicapées :
  - lancement d'un formulaire de demande en ligne remplissable;
  - ajout d'une case à cocher pour faciliter la demande de nouvelles cotisations pour des demandes d'années antérieures;
- La capacité de répondre rapidement par voie électronique aux demandes de renseignements supplémentaires à l'aide du service « Soumettre des documents ».
- L'élargissement continu du service « Demande de prestations automatisée » afin de permettre aux provinces et aux territoires participants d'offrir un moyen rapide, facile et sécuritaire de demander tous les programmes de prestations pour enfants. La Saskatchewan a commencé à utiliser ce service en 2015-2016, ce qui fait en sorte que les 10 provinces font maintenant partie du service. L'Agence travaille en vue d'obtenir la participation des trois territoires.

Pour compléter le cycle de services numériques de bout en bout, nous avons constaté une augmentation constante des bénéficiaires de prestations qui choisissent de recevoir les paiements par dépôt direct. Il s'agit d'un moyen rapide, facile et sécurisé pour les Canadiens de recevoir leurs versements à temps. En 2015-2016, nous avons appliqué de façon proactive les renseignements bancaires du dépôt direct, qui se trouvent au dossier, aux versements de la PUGE de certains bénéficiaires de prestations. Avec une option de s'exclure de la demande automatique, cette initiative a mené à la conversion de plus de 611 000 bénéficiaires de prestations.

## Principaux résultats

- Nous avons effectué 78,5 % des versements de prestations par dépôt direct.
- La page des prestations de Mon dossier a enregistré 4,9 millions de visites.

# Demandes de renseignements sur les prestations

Pour différentes raisons, certains Canadiens préfèrent téléphoner à l'ARC pour poser leurs questions sur les prestations, et nous sommes déterminés à continuer d'améliorer nos services téléphoniques afin de répondre aux besoins de cette population. En 2015-2016, nous avons poursuivi un projet pilote pour améliorer la résolution au premier appel en fusionnant les lignes sur la PFCE et le crédit pour la TPS/TVH dans le but de fournir un service à guichet unique pour les personnes qui voulaient discuter de plus d'un type de paiement de prestations pendant le même appel. En raison de cette initiative, les demandeurs n'ont plus à appeler deux lignes différentes et à répéter l'efforts de donner leurs renseignements personnels et de poser leur question. Le projet pilote a reçu une rétroaction favorable et sera mis en œuvre en permanence en 2016-2017.

## Principaux résultats

> Nous avons répondu à 6,6 millions d'appels sur nos lignes de demandes de renseignements sur les prestations en 2015-2016.

> Nous avons atteint notre objectif de la norme de service en matière de rapidité en répondant aux appels dans les deux minutes 76 % du temps pour les demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants et le crédit pour la TPS/TVH. Nous avons ainsi dépassé l'objectif de 75 %.

# Programmes de prestations

## Ressources financières budgétaires
**(dollars)**

Budget principal des dépenses
**375 217 640**

Autorisations totales
**469 297 374**

Prévues[1]
**375 217 640**

**Réelles[2]**
**449 400 252**

Différence[3]
(prévues moins réelles)
**(74 182 612)**

## Ressources humaines
**(ETP)[4]**

Prévues
**1 508**

**Réelles**
**1 287**

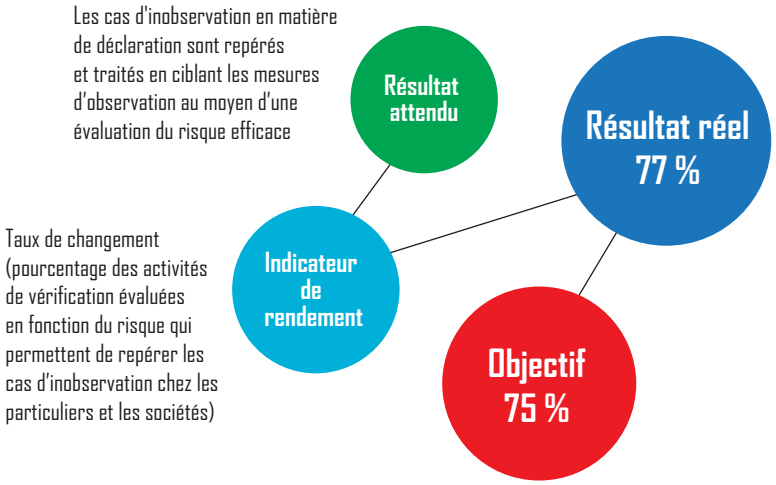
Différence[5]
(prévues moins réelles)
**221**

1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2014-2015 où, conformément à l'article 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.
2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 122 et 123 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
3. L'augmentation est attribuable aux versements de l'allocation spéciale pour enfants (ASE) plus élevés que prévu en raison de la mise en œuvre de la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) bonifiée en juillet 2015. Les améliorations à la PUGE n'ont pas été annoncées jusqu'à ce que les prévisions de 2015-2016 liées à l'ASE aient été présentées, et le nouveau programme a augmenté les montants payés à l'égard des enfants admissibles au programme.
4. Comprennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la loi sur l'assurance-emploi.
5. La diminution est principalement attribuable aux efforts de résolution au premier appel liés aux demandes de renseignements sur les prestations, alors que le sous-programme Services aux contribuables – Demandes et produits de renseignements a commencé à résoudre les demandes de renseignements relatives aux prestations au premier point de contact lorsqu'il y avait également un problème ou une question lié à l'impôt. Cela s'est traduit par des transferts de la charge de travail au programme Aide aux contribuables et aux entreprises.

# Observation en matière de déclaration

Le Programme de l'observation en matière de déclaration cherche à protéger l'intégrité du régime d'observation volontaire du Canada en repérant et en traitant le petit segment de la population qui ne déclare pas les bons montants. Nos interventions en matière d'observation suivent une approche progressivement plus sévère qui passe de l'incitation à l'observation à des mesures d'exécution. Nous cherchons à influencer l'attitude en matière d'observation en améliorant la compréhension des contribuables à l'égard de leurs obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation ciblées, du service à la clientèle et de l'éducation. Nous menons aussi des examens, des vérifications et des enquêtes à l'échelle nationale et internationale afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada.

## Résultats du rendement du programme



# Secteur international et des grandes entreprises

Les hausses du commerce international et des entrées d'investissements mondialisés ont donné lieu à des structures de sociétés multinationales complexes, au recours à des administrations étrangères préoccupantes et à des stratagèmes de transfert de bénéfices. Ces résultats posent un défi pour les administrations fiscales partout dans le monde. Le plan de l'ARC visant à cibler efficacement l'inobservation dans cet environnement fiscal mondialisé difficile comprend l'affectation des ressources en fonction du risque, un meilleur accès aux renseignements et une meilleure utilisation de ceux-ci, et la coopération internationale.

Des 12,7 milliards de dollars établis par l'ARC chaque année au moyen de vérifications, environ les deux tiers (soit plus de 7,9 milliards de dollars) concernent nos programmes du secteur international et des grandes entreprises, de l'observation à l'étranger et de la planification fiscale abusive. En 2015-2016, nos vérificateurs spécialisés ont examiné 15 864 dossiers du secteur international et des grandes entreprises. Ces examens protègent l'assiette fiscale du Canada contre les stratagèmes de planification fiscale abusive et contre les opérations que les entreprises peuvent mener dans le but d'éviter de payer l'impôt canadien.

Une nouvelle ère de transparence internationale est un nouvel élément important pour les administrations fiscales. Des nouveautés dans la période de déclaration liées aux échanges d'information, particulièrement avec des partenaires internationaux, ont fourni à l'ARC de nouveaux outils et mécanismes pour lutter contre l'évasion fiscale internationale et la planification fiscale abusive. Par l'intermédiaire du Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux (CICAFI), du G-8 et du G-20, l'ARC travaille dans le but de traiter l'évitement fiscal et la planification fiscale abusive. Cette collaboration internationale comprend la coordination des prochaines étapes liées aux renseignements divulgués dans les Panama Papers, lesquels décrivent des structures de sociétés multinationales et à plusieurs niveaux complexes créées dans certaines administrations. Tous les cas d'inobservation à risque élevé sont repérés et examinés davantage pour s'assurer que le montant d'impôt approprié est payé.

### Prix de transfert – prix pour des ventes transfrontalières au sein d'un groupe de sociétés multinational.

Les prix de transfert présentent un problème fiscal lorsqu'ils divergent considérablement des prix de pleine concurrence – soit par inadvertance, soit à dessein. Cela peut mener à la mauvaise affectation de bénéfices à des entités canadiennes de groupes multinationaux, ce qui peut avoir une incidence importante sur l'assiette fiscale du Canada.

En 2015-2016, l'ARC a mené d'importants examens internationaux et a apporté des redressements fiscaux des prix de transfert aux opérations transfrontalières qui présentaient le plus grand risque. Ces redressements comptaient des pénalités de prix de transfert totalisant environ 194 millions de dollars.

Le transfert des bénéfices imposables à l'extérieur des administrations où se déroule l'activité économique sous-jacente des multinationales entraîne l'érosion de l'assiette fiscale. En 2015, le Canada et ses partenaires du G-20 ont appuyé les recommandations du projet de l'érosion de la base d'imposition et du transfert de bénéfices (BEPS) du G-20 et de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Ce projet formule des recommandations nationales

et internationales visant à traiter l'évitement fiscal et à veiller à ce que les bénéfices soient imposés là où les activités économiques sont réalisées. En 2015-2016, l'ARC :

- a collaboré afin de renforcer la documentation sur les prix de transfert au moyen de la déclaration pays par pays pour les grandes multinationales, y compris les montants de revenus combinés, les bénéfices, les impôts payés et accumulés, le nombre d'employés, les capitaux nationaux, les bénéfices non répartis et les actifs corporels pour chaque administration fiscale;
- a participé aux travaux internationaux afin d'élaborer un instrument multilatéral pour composer avec l'abus de traités, un outil important pour aider les efforts du Canada visant à promouvoir l'observation et à minimiser les possibilités de transfert des bénéfices imposables;
- a mis en place des mécanismes pour l'échange automatique de renseignements avec d'autres administrations fiscales, y compris les règles fiscales ayant la possibilité de soulever les préoccupations du projet BEPS, ce qui permettra de déterminer la meilleure façon d'utiliser les ressources de vérification et d'améliorer la capacité à évaluer le risque;
- a créé une nouvelle direction générale à l'Agence, spécialisée uniquement dans l'impôt international, la planification fiscale abusive, les grandes entreprises, les enquêtes criminelles et les stratégies de lutte contre l'évitement fiscal à l'étranger.

# Inobservation à l'étranger et planification fiscale abusive

« Notre gouvernement travaille fort pour donner aux Canadiens une plus grande assurance que le régime fiscal est équitable pour tous. Ceux qui cachent des revenus et des actifs à l'étranger ou essaient d'éviter de payer l'impôt qu'ils doivent seront identifiés et devront en subir les conséquences. »

— *L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée, ministre du Revenu national*

Selon le système d'imposition progressif du Canada, un défi particulier consiste à empêcher les avantages fiscaux imprévus que les grandes entreprises et les multinationales, ainsi que les particuliers fortunés, obtiennent au moyen de techniques de planification fiscale sophistiquées. Les particuliers et les compagnies qui participent à des stratagèmes nationaux et internationaux de planification fiscale abusive contournent la loi et mettent l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada en péril. L'évitement fiscal abusif par les particuliers et les entreprises entraîne un coût financier pour les gouvernements et les contribuables, et réduit l'équité et l'intégrité du régime fiscal.

L'inobservation à l'étranger, qui impliquent des administrations où l'imposition est faible ou nulle, demeure une préoccupation importante pour la majorité des pays, y compris le Canada. Grâce aux efforts de l'ARC, le Canada continue de jouer un rôle de leader dans le réseau mondial des administrations fiscales qui travaillent en collaboration pour lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal à l'étranger. L'échange de renseignements et la coopération internationale sont des éléments clés pour lutter contre l'évasion fiscale internationale, cerner les cas d'inobservation, décourager l'évitement fiscal abusif et rendre les autorités fiscales plus efficaces à l'échelle mondiale. Ces efforts combinés contribuent à créer un environnement fiscal international sûr, équitable et transparent.

Nous continuons d'augmenter notre analyse et d'utiliser des renseignements pour détecter l'évitement fiscal et l'évasion fiscale à l'étranger. Depuis le 1er janvier 2015, les institutions financières doivent déclarer à l'ARC tous les télévirements internationaux de 10 000 $ ou plus. Ces renseignements sont très utiles pour aider l'Agence à surveiller les revenus potentiellement non déclarés et pour cibler les administrations et les institutions financières préoccupantes. Ces renseignements ont aussi servi à identifier des comptes bancaires auparavant inconnus (aussi bien au pays qu'à l'étranger), des parties liées et des emplacements d'actifs et de revenus à l'étranger.

L'ARC a entrepris une série de projets fondés sur les données des télévirements. Pour chaque administration visée, l'Agence cherche à identifier tous les contribuables ayant des télévirements. Chacun de ces contribuables est évalué en fonction du risque d'inobservation, en utilisant toute l'information et le renseignement d'entreprise dont l'ARC dispose. Dans le cadre du premier projet de télévirements, nous avons analysé 3 000 télévirements du Canada vers l'île de Man, totalisant 860 millions de dollars. Par conséquent, l'Agence a commencé 60 vérifications et a envoyée plus de 500 lettres aux particuliers et aux entreprises canadiens afin de leur rappeler leur obligation de déclarer leurs revenus de toute provenance. Au cours de la période visée par le rapport, l'ARC a aussi renforcé le *Bilan de vérification du revenu étranger* (formulaire T1135) afin d'établir des exigences plus détaillées et rigoureuses en matière de déclaration pour les contribuables canadiens détenant des biens et des actifs étrangers.

En 2015-2016, nous avons ajouté trois autres équipes spécialisées en observation à l'étranger et le soutien nécessaire pour identifier et gérer les dossiers à risque élevé. Nous avons commencé à utiliser de nouveaux outils d'évaluation des risques pour identifier les personnes qui obtiennent des avantages fiscaux non prévus au moyen de techniques de planification fiscale sophistiquées. Nous avons aussi accru la coopération avec les administrations fiscales dans d'autres pays afin de mieux orienter nos efforts, y compris la participation soutenue aux travaux de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) visant à déterminer les possibilités de mesures multilatérales et pour établir un cadre de collaboration pour l'interprétation des renseignements liés aux Panama Papers. L'ARC compte 40 vérifications en cours relativement aux Panama Papers, et elle continue de recueillir et d'analyser l'information.

Le Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger (PDIFE) permet à l'ARC d'accorder des récompenses pécuniaires aux personnes qui donnent des renseignements précis et crédibles, pourvu que les renseignements se rapportent à des cas d'inobservation fiscale internationale importants et mènent à l'établissement et au recouvrement d'impôts fédéraux exigibles de plus de 100 000 $. Afin d'élargir la portée de ce programme, l'ARC l'a publié en douze langues en 2015-2016. Plus de 75 contribuables font l'objet d'une vérification en raison de renseignements obtenus par l'intermédiaire du PDIFE.

Dès les débuts des stratagèmes d'abris fiscaux relatifs à des dons, l'ARC a refusé plus de 7 milliards de dollars en demandes de crédit d'impôt pour don de bienfaisance dans environ 206 000 déclarations de contribuables. En raison des efforts liés à l'observation de l'Agence dans ce domaine, on ne rapporte aucune participation aux abris fiscaux relatifs aux dons en 2015-2016. Par conséquent, les abris fiscaux relatifs aux dons ont été éliminés. En 2015-2016, nous avons mis en œuvre une stratégie visant à aborder la promotion de stratagèmes fiscaux abusifs. Elle comprenait l'élaboration d'un Centre d'observation des promoteurs. Notre centre d'expertise continue d'identifier les contribuables à risque élevé qui participent à des stratagèmes de planification fiscale abusive à des fins de vérification.

En 2015-2016, plusieurs cas comportant l'évitement fiscal ont été saisis par les tribunaux. Parmi ceux qui ont abouti à un jugement, la plupart des décisions étaient favorables à l'ARC, ce qui confirme notre efficacité à repérer et à décourager la planification fiscale abusive. Parmi les décisions favorables, on note une décision importante de la Cour suprême du Canada établissant un précédent juridique afin de maintenir l'application des pénalités administratives imposées à des tiers.

# Principaux résultats

- Nous avons achevé 15 864 vérifications dans le secteur international et des grandes entreprises, y compris 13 395 liées à la planification fiscale abusive et 185 à l'inobservation à l'étranger.
- Nos activités de vérification du secteur international et des grandes entreprises ont établi 7,9 milliards de dollars en incidences fiscales[1,2], y compris 2 milliards de dollars provenant de nos efforts de lutte contre la planification fiscale abusive.
- Nous avons prélevé 194 millions de dollars en pénalités liées aux prix de transfert.
- Nous avons reçu 258 appels et 114 soumissions écrites cette année par l'intermédiaire de notre Programme de dénonciateurs de l'inobservation fiscale à l'étranger.
- Nous avons reçu 14,1 millions de déclarations de télévirements de plus de 10 000 $.
- Nous avons identifié tous les contribuables impliqués dans des opérations avec l'île de Man, lancé plus de 60 vérifications connexes et envoyé plus de 500 lettres pour rappeler aux particuliers et aux entreprises leur obligation de déclarer les revenus de toute provenance.

1. L'incidence fiscale est composée des impôts établis, de la réduction des remboursements d'impôt, des intérêts et des pénalités, et de la valeur actuelle de l'impôt fédéral futur pouvant être établi et découlant des mesures d'observation. Elle exclut l'incidence des appels infirmés et des montants irrécouvrables.
2. En 2015-2016, une incidence fiscale s'élevant à 553 millions de dollars a été remboursée par le règlement des questions liées à la double imposition avec des pays signataires d'une convention fiscale avec le Canada. Ce montant a été inclus dans nos résultats du programme pour les exercices antérieurs.

# Relations internationales

La coopération internationale fait partie intégrante du plan du Canada visant à évoluer dans un environnement fiscal mondialisé et à aborder les principaux risques liés à l'observation, comme l'évasion fiscale à l'étranger, les stratagèmes de transfert des bénéfices, et l'évitement fiscal abusif. Les avantages de cette coopération se répandent dans nos activités d'entreprise et sont pris en compte dans les efforts réalisés afin de protéger l'intégrité et l'équité du régime fiscal, ainsi que dans les pratiques exemplaires utilisées pour renforcer l'administration fiscale au pays et dans le monde entier.

Le programme de l'impôt international est principalement axé sur l'amélioration de la transparence fiscale et le traitement de l'évasion fiscale et de l'évitement fiscal internationaux abusifs. Le Canada prend part à ces efforts mondiaux grâce à son engagement actif dans les initiatives du projet BEPS du G-20 et de l'OCDE, ainsi que de l'échange automatique de renseignements. À mesure que les gouvernements approchent de la mise en œuvre de ces initiatives, le rôle des administrateurs fiscaux s'intensifie sur la scène mondiale.

En 2015-2016, l'ARC :

> a participé activement, avec le ministère des Finances, au projet BEPS;

> s'est préparée à mettre en œuvre la Norme de déclaration commune à l'échelle nationale, et a appuyé les efforts de mise en œuvre à l'échelle internationale;

> a signé un Accord multilatéral entre autorités compétentes sur l'échange automatique de renseignements;

> a effectué le premier échange automatique de renseignements en vertu de l'accord intergouvernemental entre le Canada et les États-Unis.

## Plateforme d'échange des connaissances

En 2015-2016, l'ARC a créé un prototype de plateforme pour l'échange des connaissances pour les membres du Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE.

Ce outil en ligne permet l'échange plus global et plus rapide des connaissances et de l'expertise entre administrateurs fiscaux.

La plateforme d'échange des connaissances représente un engagement des pays participants à communiquer les pratiques exemplaires, à tirer parti des approches à succès et à enseigner et apprendre dans le cadre d'événements, de séminaires et en ligne.

Pour assurer l'efficacité de ces projets, il faut une mise en œuvre mondiale d'envergure et uniforme. Une capacité d'administration fiscale solide est nécessaire pour mettre en œuvre ces initiatives internationales et en tirer profit et, en général, accroître les recettes. Pour appuyer les engagements mondiaux à l'égard du renforcement de la capacité fiscale, l'ARC a joué un rôle de leader déterminant :

> en étant co-responsable (avec l'administration fiscale de la Chine) d'un projet, par l'intermédiaire du Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE, visant à étudier de quelle façon les administrations fiscales avancées aident à renforcer la capacité de l'administration fiscale dans les pays en développement;

- en élaborant et en lançant un prototype de plateforme d'échange des connaissances internationale afin de mieux répondre à la demande accrue d'aide auprès des administrations fiscales;
- en fournissant des connaissances et un soutien technique aux administrations fiscales de pays en développement en organisant des visites d'étude, en répondant aux demandes de renseignements et en offrant une expertise technique sur le terrain, autant bilatéralement qu'à titre de membre principal d'organisations fiscales internationales et régionales.

# Petites et moyennes entreprises

L'ARC vise à faciliter l'observation des lois fiscales du Canada et à en rendre l'inobservation plus difficile. Un grand nombre de particuliers et de sociétés contribuables forment la population des petites et moyennes entreprises; c'est pourquoi nous faisons appel à différentes démarches pour maximaliser nos communications avec les contribuables. Nous recherchons le moyen le moins importun et le plus efficace d'assurer l'observation, y compris un éventail d'interventions, à aider les personnes qui veulent observer les lois fiscales et à exécuter l'observation au moyen de vérifications et de pénalités.

L'ARC continue d'améliorer la façon dont elle encourage l'observation fiscale auprès des petites et moyennes entreprises du Canada. En plus d'autres programmes permanents, notre Initiative des agents de liaison, l'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie et la Campagne de lettres de la vérification au bureau offrent de l'aide et des renseignements aux contribuables sur la façon d'observer les règles fiscales et d'éviter les pièges fiscaux possibles.

Les agents de liaison de l'ARC collaborent avec les petites entreprises afin de fournir des renseignements et un soutien en personne. Cela aide ces entreprises à faire des déclarations de revenus exactes, favorise l'observation et limite le besoin de mesures d'observation. En 2015-2016, l'Agence a augmenté les visites sur place des petites et moyennes entreprises de 65 % par rapport à l'exercice précédent. Plus de 90 % des personnes qui ont rempli un sondage volontaire après la visite d'un agent de liaison ont indiqué que l'ARC les avait aidées à mieux comprendre leurs obligations fiscales.

L'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie offre aux entreprises des renseignements fiscaux propres à leur secteur d'activité, afin de les aider à prévenir les erreurs courantes et à respecter leurs obligations fiscales. En collaboration avec des associations de l'industrie et d'intervenants externes, l'ARC a lancé en 2015-2016 deux nouvelles campagnes auprès de l'industrie. Ces campagnes ont l'avantage supplémentaire de fournir des points de référence utiles pour l'industrie, que les entreprises peuvent considérer comme utiles pour évaluer leur rendement financier par rapport à d'autres entreprises du même secteur.

La Campagne de lettre de la vérification au bureau offre aux propriétaires d'entreprise des renseignements sur les exigences fiscales dans les secteurs qui présentent un risque accru d'inobservation. En 2015-2016, l'ARC a envoyé 29 786 lettres afin d'encourager les contribuables à s'autocorriger et de les aider à éviter des mesures d'observation plus importunes à l'avenir. Les lettres ont mis l'accent sur les employés à commission ayant des dépenses de publicité et de promotion importantes, ainsi que sur les contribuables ayant des pertes d'entreprise et de location élevées comparativement au revenu brut déclaré.

Notre stratégie pour les petites et moyennes entreprises est la bonne intervention pour le risque. L'ARC utilise l'éducation et la sensibilisation dans les secteurs à faible risque pour encourager l'observation. Les interventions mettent l'accent sur les secteurs à risque plus élevé. En 2015-2016, nous avons renforcé notre système d'évaluation des risques en élaborant 30 nouveaux algorithmes afin de mieux cibler les cas d'inobservation grave, y compris la façon de mieux cibler la participation à l'économie clandestine.

## Principaux résultats

> Nous avons achevé 31 119 vérifications auprès des petites et moyennes entreprises.

> Pour aider les contribuables à se conformer aux règles, l'ARC a envoyé environ 31 500 lettres dans le cadre de la campagne de lettres de la vérification au bureau et de l'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie.

> Nous avons effectué plus de 6 300 visites par des agents de liaison à des petites entreprises.

> Nos activités de vérification auprès des petites et moyennes entreprises ont permis de cerner 1,7 million de dollars en incidences fiscales.

# Lutter contre l'économie clandestine

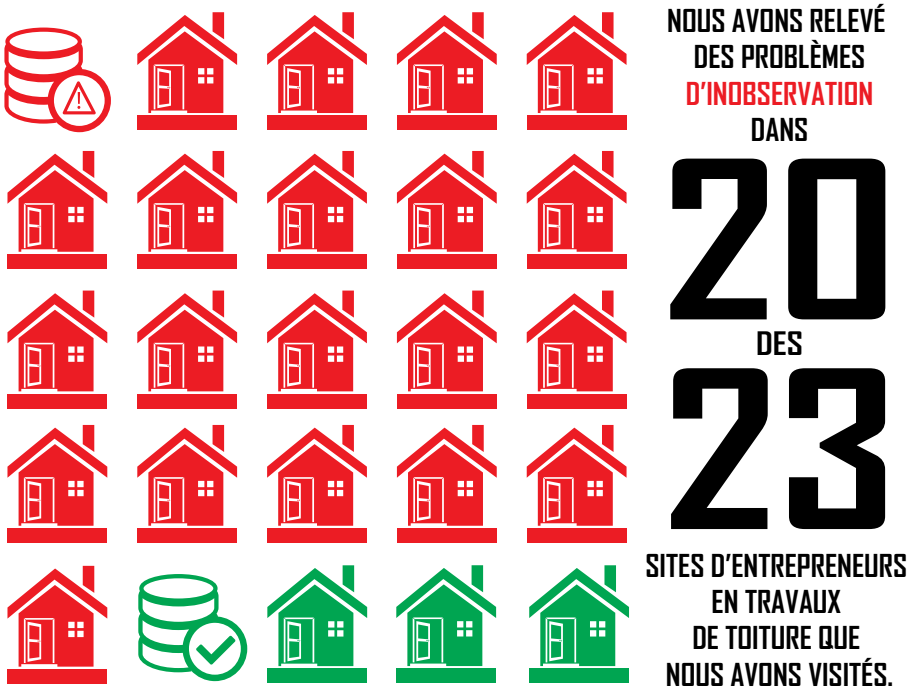
Lorsque des particuliers et des entreprises participent à l'économie clandestine et évitent leurs responsabilités fiscales, ils imposent un fardeau indu aux Canadiens qui respectent la loi. L'approche de l'ARC à l'égard de la lutte contre l'économie clandestine met l'accent sur le perfectionnement de notre compréhension, la réduction de l'acceptabilité spéciale de la participation à l'économie clandestine et la mise en œuvre d'initiatives visant à promouvoir l'observation et à réduire la participation.

*« La participation à l'économie clandestine est inacceptable. Les particuliers ou les entreprises qui, délibérément, sous-estiment ou omettent de déclarer leur revenu pour éviter de payer de l'impôt privent les Canadiens et leurs collectivités de services publics essentiels. »*

*— Emmanuel Dubourg,*
*député, secrétaire parlementaire de la ministre du Revenu national*

Les revenus non déclarés ou sous-estimés peuvent être particulièrement généralisés dans les secteurs de l'industrie où les opérations en espèce sont courantes. L'ARC a considérablement renforcé son équipe spécialisée sur l'économie clandestine en 2015 afin de soutenir l'exécution de l'observation partout au Canada.

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons mené un projet conjoint avec le ministère du Travail de l'Ontario afin d'offrir de l'éducation et de recueillir de l'information sur l'observation auprès des entrepreneurs en travaux de toiture. Nous avons relevé des problèmes d'inobservation dans 20 des 23 sites que nous avons visités et les avons renvoyés pour que des mesures d'exécution de l'observation appropriées soient prises.



Dans le cadre de ses efforts visant à réduire l'acceptabilité sociale de la participation à l'économie clandestine, l'ARC a mené un projet pilote dans les médias sociaux afin d'évaluer l'incidence sur les consommateurs de différentes vidéos et de publicités statiques mettant en garde contre l'embauche d'entrepreneurs qui participent à des activités dans l'économie clandestine. Par conséquent, nous avons produit une vidéo, renforcé notre contenu Web et renouvelé notre campagne « Par écrit, s.v.p.! » en 2015-2016 pour sensibiliser les consommateurs aux risques non fiscaux qu'ils assument lorsqu'ils embauchent un entrepreneur qui évolue dans l'économie clandestine.

Le **Comité consultatif de la ministre sur l'économie clandestine** comprend des partenaires de l'industrie, des experts et des organisations professionnelles qui unissent leurs efforts afin de réduire activement l'acceptabilité de l'économie clandestine et la participation à celle-ci. Les conseils et les recommandations du Comité aideront l'ARC à améliorer ses méthodes et ses stratégies afin d'identifier de façon plus efficace les personnes qui évitent de payer leur juste part des impôts et de les faire respecter la loi.

En collaboration avec les provinces, les territoires et d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral, nous avons identifié et poursuivi les entrepreneurs qui ne produisent pas leurs déclarations de revenus et leurs déclarations de la TPS/TVH. Nous continuons de perfectionner notre compréhension de l'économie clandestine. Nous avons élaboré un plan tactique en 2015-2016 en tenant compte des recommandations du Comité consultatif de la ministre sur l'économie clandestine. Par conséquent, l'ARC est mieux placée pour identifier les personnes qui ne produisent pas leurs déclarations de revenus et de TPS/TVH ou qui ne déclarent pas leurs revenus exacts. Nous avons aussi lancé un projet d'économie du comportement afin de mieux comprendre la meilleure façon d'influencer certains sous-secteurs à risque de participer à l'économie clandestine afin qu'ils déclarent leurs revenus plus correctement.

Avec l'expansion des équipes spécialisées partout au Canada en 2015-2016, l'ARC est en mesure de mener plus de vérifications afin de traiter des cas d'inobservation importants dans les secteurs à risque élevé de participation à l'économie clandestine. Des équipes de vérification spécialisées en systèmes de points de vente ont été mises sur pied dans les grands centres urbains du pays afin de détecter et de traiter le recours à des logiciels de suppression électronique des ventes (SEV). En 2015-2016, environ 15,3 millions de dollars en incidences fiscales ont été établis pour l'impôt sur le revenu et près de 3,2 millions de dollars pour la TPS/TVH à la suite de vérifications de la SEV.

Nous avons continué d'utiliser les demandes péremptoires visant des personnes non désignées nommément pour obtenir des renseignements sur les activités possibles liées à l'EC. À l'aide des renseignements recueillis grâce aux demandes péremptoires sur des fabricants de produits pharmaceutiques génériques, nous avons détecté plus de 76 millions de dollars en rajustements de revenus, menant à près de 16 millions de dollars en incidences fiscales.

# Observation de la TPS/TVH

Les programmes d'observation de la TPS/TVH de l'ARC protègent l'assiette fiscale du Canada par la détermination, l'établissement de la cotisation et le traitement des cas d'inobservation. Nous utilisons une approche fondée sur les risques et équilibrée, qui comprend des vérifications, des examens, de l'éducation et des activités de sensibilisation. Nous avons mis l'accent sur l'identification de stratagèmes actuels et émergents liés à la TPS/TVH, d'autres arrangements et des opérations qui mènent à une perte des recettes fiscales du Canada. Nous continuons d'étudier de nouvelles approches innovatrices afin de renforcer la façon de traiter les cas d'inobservation dans les secteurs qui présentent le risque le plus élevé.

Nous avons lancé un projet pilote en 2015 afin de renforcer nos connaissances sur des secteurs particuliers de l'économie et sur leur observation des règles sur la TPS/TVH. Le projet vise à rendre les vérifications de la TPS/TVH encore plus efficaces et efficientes en cernant les secteurs qui présentent le plus grand risque. Conséquemment à ce projet, l'ARC élabore de nouveaux critères d'évaluation des risques afin de mieux mesurer le succès des stratégies de vérification.

L'Agence continue d'améliorer sa capacité à repérer de fausses demandes et à détecter des tendances de comportement suspectes, comme les comptes de TPS/TVH inscrits au moyen de numéros d'assurance sociale volés. Nous examinons ces cas afin d'empêcher l'envoi de remboursements de la TPS/TVH à des entités fictives. Nous avisons les victimes du vol d'identité et les conseillons sur la façon de se protéger davantage. En 2015-2016, nous avons examiné environ 1 000 cas de vol d'identité et fermé 550 comptes de TPS/TVH avant le versement de tout crédit de TPS/TVH injustifié.

### Audit des transactions immobilières

Les risques d'inobservation dans le secteur de l'immobilier sont les plus élevés au sein de marchés particulièrement actifs, comme Vancouver et Toronto. Au cours de l'exercice 2015-2016, 9 425 vérifications ont été menées dans ce secteur afin de faire l'examen de ce qui suit :

- provenance douteuse des fonds pour l'achat ou l'entretien de propriétés;
- profits, gains en capital ou revenu de toutes provenance non déclarés;
- TPS/TVH non déclarée sur les achats ou les demandes injustifiées du remboursement pour habitations neuves.

### Vol d'identité

L'ARC a repéré un réseau comptant 12 comptes de TPS/TVH fictifs inscrits au moyen d'identités volées. Nous avons empêché le versement d'un total de 27,3 milliards de dollars en remboursements de la TPS/TVH.

# Principaux résultats

> Nous avons achevé 68 001 vérifications et examens de la TPS/TVH.

> L'incidence fiscale supplémentaire de nos vérifications de la TPS/TVH était de plus de 2,6 milliards de dollars.

> Nous avons examiné environ 1 000 cas de vol d'identité et fermé 550 comptes de TPS/TVH avant le versement de tout crédit de TPS/TVH injustifié.

# Recherche scientifique et développement expérimental

Le Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) offre des encouragements fiscaux aux entreprises canadiennes afin qu'elles mènent des activités admissibles de recherche et de développement industriels au Canada. Le Programme de la RS&DE est conçu pour encourager les entreprises à entreprendre des recherches scientifiques et du développement expérimental en offrant plus de 3 milliards de dollars en crédits d'impôt à l'investissement à plus de 19 000 demandeurs chaque année. L'activité de RS&DE peut aussi profiter à d'autres entreprises et à l'économie canadienne dans son ensemble. Le rôle de l'ARC consiste à s'assurer que toutes les demandes au titre de la RS&DE sont conformes à la loi.

En se fondant sur les commentaires positifs reçus de la part des demandeurs qui ont participé au projet pilote d'un processus officiel de préapprobation des demandes de RS&DE, l'ARC a étudié, en 2015-2016, la faisabilité de lancer ce service à l'échelle nationale. Ainsi, l'ARC a élaboré un nouveau service de consultation prédemande et un nouveau projet pilote d'examen prédemande pour évaluer l'admissibilité des demandes et réduire davantage le fardeau administratif des entreprises qui font des demandes de RS&DE.

L'ARC a lancé une nouvelle stratégie en 2015-2016 dans le but de mettre l'accent sur l'amélioration du service, la mobilisation et la sensibilisation pour ceux qui pourraient bénéficier des encouragements fiscaux de la RS&DE. Pour accroître la sensibilisation au Programme de la RS&DE, nous avons mobilisé d'autres organismes et ministères gouvernementaux qui servent des clients qui peuvent bénéficier des encouragements fiscaux de la RS&DE. Ces partenariats ont suscité d'autres collaborations, comme des réunions avec des clients, des associations clés et des représentants de l'industrie. L'ARC a tenu deux symposiums sur la RS&DE l'an dernier, en partenariat avec des intervenants, afin d'améliorer l'observation en rencontrant les préparateurs de déclarations afin de déterminer et de traiter les enjeux émergents.

## Principaux résultats

> Notre Programme de la RS&DE a traité 22 839 demandes.

> Notre Programme de la RS&DE a versé plus de 3 milliards de dollars en crédits d'impôt à l'investissement pour appuyer la recherche et le développement industriels.

# Programme des enquêtes criminelles

Le Programme des enquêtes criminelles exécute les lois appliquées par l'ARC en veillant à ce que les cas d'évasion et de fraude fiscales fassent l'objet d'une enquête et, le cas échéant, soient renvoyés au Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) aux fins de poursuite criminelle.

Le Programme a adopté une approche stratégique à l'égard de la sélection de dossiers qui permet de faire correspondre l'expertise technique aux compétences d'enquête criminelle afin de traiter des cas complexes d'évasion et de fraude fiscales. Notre approche renforcée fondée sur les risques veille à ce que les cas les plus extrêmes fassent l'objet d'une enquête criminelle, en mettant l'accent sur ce qui suit :

> les dossiers qui ont un élément de planification fiscale internationale ou abusive;

> les promoteurs de stratagèmes d'évasion fiscale;

> l'économie clandestine.

La participation de nos partenaires du SPPC dès le début d'une enquête contribue à l'amélioration de la qualité des cas renvoyés pour poursuite criminelle.

L'ARC a développé des partenariats avec d'autres intervenants importants en étroite collaboration avec le ministère de la Justice Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et le Centre d'analyse des opérations et des déclarations financières du Canada. Au cours de la période visée par le rapport, les commissaires de l'ARC et de la GRC ont signé un nouveau protocole d'entente. Ce dernier sert de cadre à la coopération interorganisationnelle par l'entremise d'équipes intégrées d'enquêteurs criminels en matière d'impôt de l'ARC et de spécialistes de l'application du droit pénal financier de la GRC, et grâce à l'échange de renseignements lors d'enquêtes sur des infractions liées à l'impôt, là où la loi le permet.

Le Programme des enquêtes criminelles continue de repérer et de traiter les cas d'inobservation au Canada et à l'étranger afin de maintenir l'équité du régime fiscal pour tous les Canadiens. Nous avons renforcé notre engagement avec les partenaires de conventions fiscales, et facilité les échanges de renseignements. Nous avons continué de travailler avec l'OECD pour renforcer notre capacité à repérer et à traiter les cas d'évasion fiscale internationale afin d'assurer une approche mondiale en matière d'évasion et de fraude fiscales.

En 2016, des ressources supplémentaires ont été affectées pour traiter l'évasion fiscale. Notre ajout de conseillers juridiques internes appuie la condamnation fructueuse des cas d'évasion et de fraude fiscales en veillant à ce que les dossiers des enquêtes renvoyées pour poursuite criminelle soient de la plus grande qualité. L'ARC a aussi consacré des ressources afin d'améliorer l'analyse dans la détection de promoteurs de l'évasion fiscale et de stratagèmes frauduleux.

Le nombre de nouveaux renvois de cas au Programme des enquêtes criminelles a augmenté. Au fil des années, l'ARC prévoit que cela mènera à un plus grand nombre de renvois de cas au SPPC pour poursuite criminelle. Les cas poursuivis en 2015-2016 ont connu une augmentation de 8 % par rapport à l'exercice dernier dans le nombre de peines d'emprisonnement imposées par les tribunaux, et une augmentation de 20 % dans la durée moyenne des peines d'emprisonnement.

# Principaux résultats

- Le taux de condamnation du Service des poursuites pénales du Canada pour les infractions liées à l'impôt était de 88 %.
- Les tribunaux ont imposé des amendes criminelles totalisant 4,1 millions de dollars, et 50 particuliers et entreprises ont reçu des condamnations au criminel ou des peines d'emprisonnement.
- Parmi les condamnations au criminel, 44 % ont reçu des peines totalisant 44,5 années d'emprisonnement.

# Observation en matière de déclaration

## Ressources financières budgétaires
**(dollars)**

Budget principal des dépenses
**1 045 193 249**

Autorisations totales
**1 118 409 053**

Prévues[1]
**1 045 193 249**

**Réelles[2]**
**1 076 656 765**

Différence[3]
(prévues moins réelles)
**(31 463 516)**

## Ressources humaines
**(ETP)**

Prévues
**9 807**

**Réelles**
**9 766**

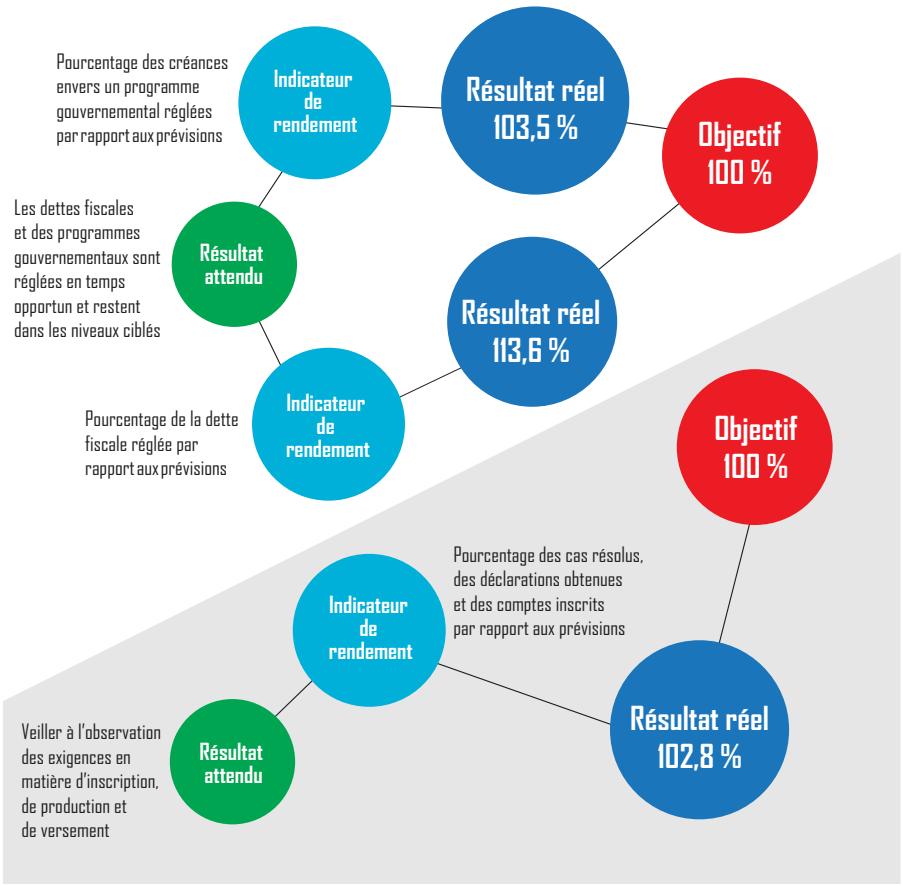
Différence
(prévues moins réelles)
**41**

1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2014-2015 où, conformément à l'article 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.
2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 122 et 123 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
3. L'augmentation est principalement attribuable aux dépenses liées à la mise en œuvre et à l'administration des mesures d'observation améliorées annoncées dans le cadre du budget de 2015, à la dotation supplémentaire et aux transferts de la charge de travail d'autres programmes, ainsi qu'aux indemnités de départ, aux prestations parentales et aux crédits de congé.

# Recouvrements et observation en matière de déclaration

Le programme des recouvrements et l'observation en matière de déclarations repère, traite et prévient les cas d'inobservation afin d'aider à s'assurer que la dette fiscale est réglée en temps opportun. L'ARC adopte une approche progressive à l'égard de l'observation et du recouvrement des dettes, en commençant par des activités d'éducation et de sensibilisation afin de rappeler aux contribuables leurs obligations en matière d'observation. Nous travaillons avec les particuliers et les entreprises qui ont des déclarations de revenus ou des versements en retard, ou qui doivent de l'argent, afin de les aider à respecter leurs obligations fiscales et à payer leurs dettes en souffrance. Au besoin, nous prenons des mesures pour traiter les cas d'inobservation en ayant recours à un éventail d'activités d'exécution de l'observation des lois fiscales du Canada pour l'enregistrement, la production de déclarations, les retenues d'impôt et le paiement des dettes.

## Résultats du rendement du programme



# Recouvrements

Les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières Nations utilisent les recettes fiscales pour offrir des programmes et des services. L'ARC recouvre les comptes débiteurs pour les programmes fiscaux et d'autres programmes pour appuyer les gouvernements du Canada.

L'an dernier, l'ARC a collaboré avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) afin d'améliorer le recouvrement de la dette, y compris assumer la responsabilité du recouvrement des dettes pour deux autres programmes gouvernementaux. Nous avons recouvré 611,5 millions de dollars du portefeuille des dettes en souffrance d'EDSC.

L'Agence évalue continuellement de nouvelles approches pour renforcer et rationaliser les activités de recouvrement d'impôt. En 2015-2016, nous avons renforcé notre ensemble de modèles d'exploration de données, non seulement afin de prédire quels contribuables sont les plus susceptibles de payer leur dette fiscale au complet à court terme, mais aussi ceux qui le font au moyen de paiements à long terme réguliers sans autre intervention de l'ARC. Le renseignement d'entreprise recueilli grâce à ces nouveaux modèles nous permettent de mieux utiliser la stratégie de recouvrement la plus pertinente pour le client, ce qui nous permet d'économiser des ressources.

En 2015-2016, nous avons assigné des agents de recouvrement spécialisés aux dossiers à risque élevé, comme les comptes internationaux. Cela s'ajoute à nos stratégies de gestion des risques uniques que posent les cas complexes. De nouvelles sources d'information au sujet des télévirements de plus de 10 000 $ sont devenues un outil efficace du recouvrement d'impôt en 2015, puisque ces télévirements révèlent des comptes à partir desquels la dette fiscale pourrait être payée. Nos partenariats avec d'autres intervenants du gouvernement ont mené à l'élaboration d'une stratégie en matière de litiges pour poursuivre de manière efficace les dossiers d'évitement fiscal abusif, y compris l'inobservation à l'étranger, la planification fiscale abusive et l'économie clandestine.

La majorité des dettes fiscales ont une limite de recouvrement de 10 ans. Nous utilisons donc un calculateur d'expiration de la dette centrale pour surveiller le délai de prescription des dettes fiscales en souffrance. En 2015-2016, ce calculateur de l'expiration de la dette centrale était davantage intégré à d'autres bases de données et outils de l'ARC afin de voir à ce que les mesures de recouvrement soient prises uniquement sur des comptes légalement exécutables. Nous avons aussi mis en place une nouvelle stratégie d'atténuation pour les comptes qui approchent la limite de 10 ans.

**INTERVENTION EFFICACE**

Au cours de ses deux premiers mois d'activité, notre deuxième Centre d'appels de la gestion des créances a réglé environ 19 000 comptes d'une valeur totale de plus de 67 millions de dollars.

## Principaux résultats

- Nous avons réglé plus de 52 milliards de dollars en dettes fiscales en souffrance.
- Nous avons recouvré 611,5 millions de dollars du portefeuille des dettes en souffrance pour EDSC.
- Nous avons réglé 96,7 % de la valeur monétaire de la dette reçu par nos bureaux des services fiscaux.

# Observation des particuliers et des entreprises

93 % des particuliers et 86 % des sociétés ont produit et payé leurs déclarations de revenus à temps sans intervention de la part de l'ARC.

Le régime fiscal du Canada est fondé sur l'autocotisation et l'observation volontaire. Les particuliers, les sociétés et les fiducies doivent remplir une déclaration de revenus pour que le régime soit efficace. Ceux qui n'observent pas cette exigence de base sont considérés comme des non-déclarants. Bien que le Canada ait un taux élevé d'observation en matière de déclaration, l'ARC continue de travailler dans le but de réduire davantage cette forme d'inobservation afin de protéger l'assiette fiscale du Canada et la confiance du public à l'égard de l'équité et de l'intégrité du régime fiscal.

Nos modèles d'exploration de données prédisent les comptes qui ont le plus grand potentiel de déclarations non produites. En 2015, nous avons été en mesure de confirmer l'efficacité de notre processus d'évaluation du risque des déclarations de revenus. Ces initiatives innovatrices permettent de déterminer le moyen le plus efficace pour amener le contribuable à observer ses obligations en matière de déclaration.

En 2015-2016, l'Agence a rapproché les renseignements obtenus de sociétés de conversion de chèques en espèces avec les bases de données de l'ARC afin d'identifier les entreprises et les particuliers qui n'ont pas produit de déclarations ou qui ont sous-estimé leurs revenus dans leurs déclarations de revenus. Cela nous a permis de promouvoir et d'exécuter l'observation des exigences en matière de production tout en appuyant nos objectifs plus généraux qui sont de traiter les cas d'inobservation dans l'économie clandestine.

## Deux ans et plus de 80 000 $ pour non-déclaration et évasion fiscale

Un homme de Calgary n'avait pas produit sa déclaration de revenus des particuliers ni ses déclarations pour son entreprise. L'ARC lui a signifié une demande péremptoire de produire, mais il ne s'y est pas conformé. Le tribunal l'a trouvé coupable de huit chefs de défaut de produire, lui a imposé une amende de 8 000 $, et lui a ordonné de produire les déclarations en souffrance.

L'ARC a ensuite vérifié les déclarations et déterminé que les renseignements avaient été falsifiés à partir de plusieurs ensembles de registres comptables. L'homme a plaidé coupable à des accusations d'évasion fiscale, tant pour lui que pour son entreprise. L'homme a également plaidé coupable d'évasion fiscale pour la TPS.

L'homme s'est vu imposer une amende de 80 873 $ et une peine d'emprisonnement de 24 mois. Il doit aussi payer le montant complet des impôts dus, en plus des intérêts.

Les retenues à la source sont les plus grandes sources de recettes fiscales du Canada chaque année, permettant de financer les services, les programmes et l'infrastructure des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. L'ARC est chargée d'assurer l'intégrité du régime des retenues à la source du Canada, surveillant l'impôt sur le revenu retenu des chèques de paie de millions de Canadiens chaque année. Nous surveillons aussi l'impôt sur le revenu déduit et les montants détenus en fiducie pour les cotisations des employés à leurs comptes du Régime de pensions du Canada (RPP) et de l'assurance-emploi (AE). Pour appuyer et maintenir le régime des retenues à la source du Canada, l'ARC assure l'observation des obligations en matière d'enregistrement, de retenues, de versement, de déclaration et de production liées à la paie, à la TPS/TVH, à d'autres prélèvements et à l'impôt des non-résidents.

En 2015-2016, nous avons offert des webinaires et une assistance de suivi à plus de 14 000 entreprises concernant les obligations liées à la paie, à l'inscription et à la production de déclarations. Au moyen d'initiatives d'éducation ciblées, nous avons fourni des renseignements au sujet des avantages imposables dans notre correspondance à des secteurs de l'industrie particuliers afin de nous assurer qu'ils sont informés de ces règles. Ces initiatives d'éducation et nos réunions en personne avec les employeurs par l'intermédiaire de notre Initiative des agents de liaison ont aidé les petites et moyennes entreprises à respecter leurs obligations fiscales en mettant l'accent sur le soutien en personne relativement aux retenues à la source.

L'ARC encourage l'observation des particuliers et des entreprises à l'égard des exigences d'inscription aux fins de la TPS/TVH. Notre examen de plus de 270 000 inscriptions aux fins de la TPS/TVH a compris un examen préliminaire du risque d'observation, de l'intégrité des données, de fraude possible et de vol d'identité. En 2015-2016, nous avons développé de nouvelles technologies visant à réduire la dépendance à l'égard des processus manuels, à mieux tirer parti de nos fonds de renseignements et à accroître notre capacité à identifier les comptes de non-inscrits à la TPS/TVH qui présentent le risque le plus élevé. Nous avons aussi continué d'améliorer la capacité de prédiction de nos modèles d'exploration de données afin d'évaluer les montants de TPS/TVH dus par les inscrits qui n'ont pas observé leur obligation de produire. Nous avons mis en œuvre de nouveaux processus d'examen après avoir établi la nouvelle cotisation d'un contribuable dans le but d'améliorer le recouvrement des montants dus et de cibler les écarts connus ou soupçonnés dans l'observation générale en matière de déclaration du contribuable.

La perception de l'impôt sur le revenu des particuliers de l'ARC au moyen des retenues à la source est la source la plus importante des recettes du gouvernement : 261 milliards de dollars en 2015-2016.

## Principaux résultats

- Nous avons examiné plus de 715 000 comptes de retenues à la source.
- Nous avons achevé 816 vérifications du niveau d'observation des employeurs.
- Nous avons examiné 270 000 inscriptions aux fins de la TPS/TVH et réglé plus de 255 913 dossiers contrevenants de la TPS/TVH.
- Nous avons vérifié plus de 4,4 millions de comptes des particuliers et des entreprises, résultant en plus de 2,6 milliards de dollars en (nouvelles) cotisations.
- Nous avons cerné plus de 4,2 milliards de dollars en cas d'inobservation, y compris les retenues à la source.
- Nous avons reçu plus de 714 777 déclarations de revenus et de renseignements en raison de nos mesures visant à inciter l'observation par les non-déclarants.
- Nous avons cerné près de 6 milliards de dollars en cas d'inobservation dans le segment des non-déclarants.

# Recouvrements et observation en matière de déclaration

## Ressources financières budgétaires
**(dollars)**

Budget principal des dépenses
**469 453 195**

Autorisations totales
**534 428 935**

Prévues[1]
**469 453 195**

**Réelles[2]**
**495 342 255**

Différence[3]
(prévues moins réelles)
**(25 889 060)**

## Ressources humaines
**(ETP)[4]**

Prévues
**7 638**

**Réelles**
**7 653**

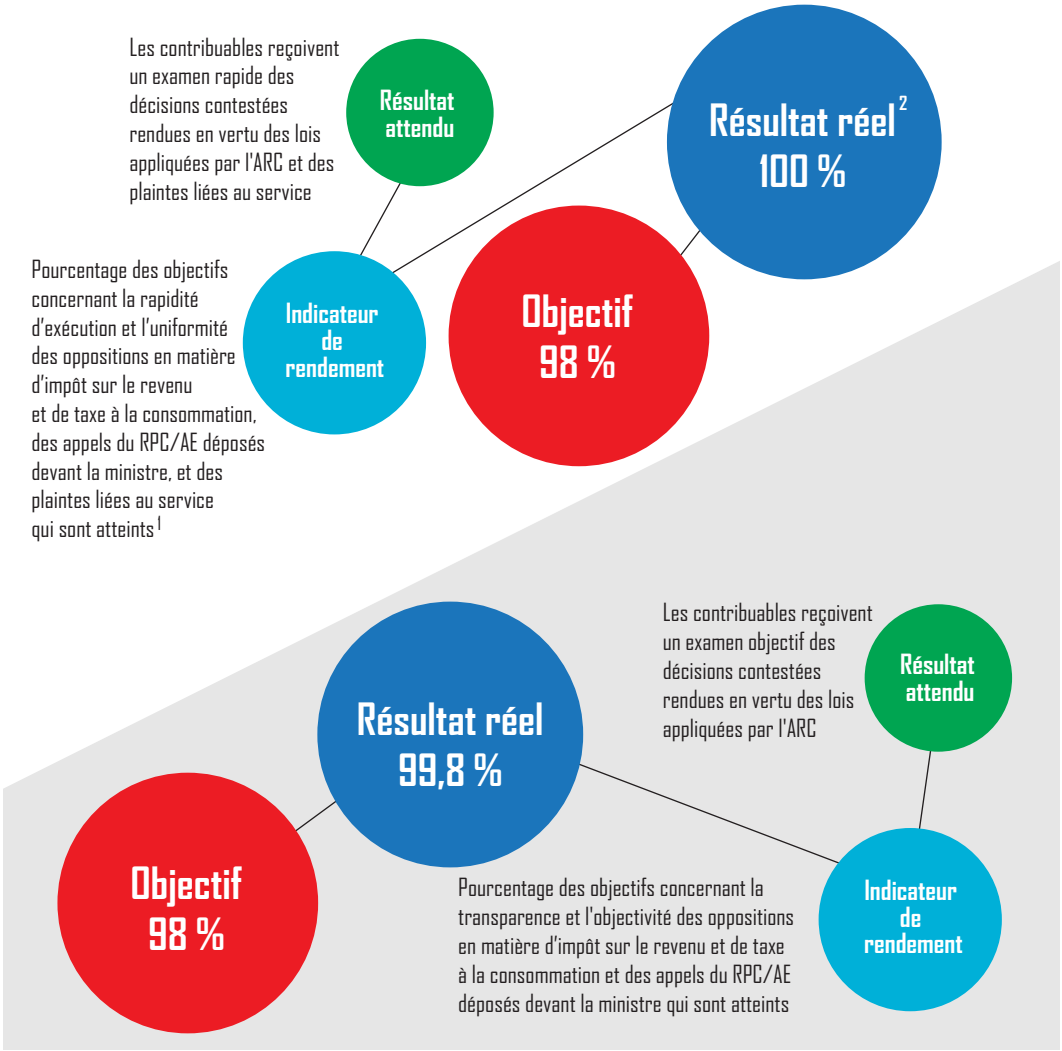
Différence
(prévues moins réelles)
**(15)**

1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2014-2015 où, conformément à l'article 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.
2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 122 et 123 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
3. L'augmentation est principalement attribuable aux dépenses liées à la mise en œuvre et à l'administration des mesures d'observation améliorées annoncées dans le cadre du budget de 2015, à la dotation supplémentaire et aux transferts de la charge de travail d'autres programmes, ainsi qu'aux indemnités de départ, aux prestations parentales et aux crédits de congé.
4. Comprennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la loi sur l'assurance-emploi.

# Appels

*Le Programme des appels offre un processus de recours équitable et impartial pour régler les différends découlant de décisions prises par l'ARC, et pour répondre aux plaintes liées au service ainsi qu'aux demandes d'allègement des pénalités et intérêts. Le Programme des appels aide aussi le ministère de la Justice à traiter les cas qui sont envoyés devant les tribunaux.*

## Résultats du rendement du programme




1. Les renseignements sur nos normes de service commencent à la page 173.
2. Ce résultat du rendement comprend plusieurs indicateurs de rendement liés à la rapidité d'exécution au sein du programme. Puisque l'objectif de chaque indicateur est atteint, le résultat obtenu est de 100 %.

Au cours de 2015-2016, l'ARC a mis en œuvre un certain nombre d'initiatives pour améliorer la rapidité et l'efficacité des recours pour les contribuables. Une des initiatives principales est l'instauration de services numériques élargis, qui ont permis aux contribuables d'envoyer des documents par voie électronique, donnant lieu à un service amélioré et plus rapide.

# Oppositions

Le contribuable qui n'est pas d'accord avec une décision de l'ARC concernant une cotisation a accès au processus de règlement des différends de l'ARC. L'Agence reçoit environ 80 000 oppositions chaque année. Pour traiter les oppositions en temps opportun et d'une manière impartiale et rapide, l'ARC les segmente selon leur niveau de complexité, et s'il s'agit d'oppositions individuelles ou de groupe. L'ARC met entièrement en œuvre un référentiel central des dossiers afin de permettre la répartition plus efficace et systématique des oppositions à l'arrivée.

Tout au long de 2015-2016, les initiatives lancées par l'Agence dans le but d'améliorer la rapidité de la résolution des oppositions ont donné les résultats suivants :

## Charge de travail de faible complexité

> L'Agence a atteint son objectif de 180 jours pour la résolution des oppositions de faible complexité 74 % du temps, tout en demeurant axée sur la réduction de cet inventaire.

> Le temps d'attente moyen pour attribuer une opposition à un agent a diminué de 30 %.

> En date du 1er avril 2015, l'ARC avait réglé tous les dossiers en suspens de la charge de travail de faible complexité qui se trouvaient à l'inventaire depuis plus de 180 jours.

## Charge de travail de complexité moyenne

> On a traité 31 017 oppositions de complexité moyenne dans une moyenne de 95 jours après leur attribution.

## Inventaire des oppositions de groupe

> On a traité 29 371 oppositions de groupe au cours de l'exercice.

> Des mesures législatives ont été mises en œuvre afin de permettre à l'ARC de lier de nombreux cas aux résultats d'un cas judiciaire important.

## Assurance de la qualité

> L'Agence a lancé des procédures améliorées comportant la supervision et l'examen des cas des Appels afin de s'assurer que l'orientation du programme d'assurance de la qualité des oppositions porte sur la qualité des décisions pour les oppositions et le service en temps opportuns aux contribuables.

# Principaux résultats

> Nous avons reçu 81 109 différends liés à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation.

> Nous avons réglé 96 098 différends liés à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation.

> 5 197 appels ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt.

# Appels du RPC/AE à la ministre

Des milliers de Canadiens dépendent des paiements reçus par l'intermédiaire du Régime de pensions du Canada (RPC) ou de l'assurance-emploi (AE) comme source principale de revenus. Par conséquent, de longs différends concernant leur admissibilité aux paiements ou l'assurabilité de leurs gains risquent de causer des difficultés financières indues. Les Canadiens ont le droit de recevoir des décisions rapides relativement aux différends liés aux paiements du RPC/AE et la ministre du Revenu national est chargée d'entendre les appels concernant l'assurabilité des gains.

En 2015, l'ARC a consolidé tous les appels du RPC/AE, les faisant passer de six à trois sites. Cette consolidation a permis d'assurer l'uniformité dans l'application de la législation, des politiques et des procédures, et donc la qualité de nos décisions. Pour améliorer davantage les gains d'efficacité et la rapidité du traitement des appels du RPC/AE à la ministre, l'ARC a mis en œuvre une nouvelle approche centralisée à l'égard de la gestion de la charge de travail, qui a été achevée en juin 2016.

En 2015-2016 :

> L'Agence a reçu 2 683 appels du RPC/AE à la ministre, lesquels ont été ajoutés à l'inventaire ouvert de 879 appels. Au cours de l'exercice, 2 695 appels ont été réglés.

> 205 appels ont été déposés devant la Cour canadienne de l'impôt.

# Plaintes liées au service

Le processus de résolution des plaintes liées au service permet aux contribuables d'exprimer leur insatisfaction à l'égard des services reçus de la part de l'ARC, conformément à la Charte des droits du contribuable à la page 184. En 2015-2016, 3 336 plaintes liées au service ont été réglées, dont 91,8 % dans un délai de 30 jours ouvrables.

L'ARC reconnaît que l'on peut retirer des connaissances et une rétroaction utiles lorsque les contribuables soulèvent des problèmes liés au service. Les connaissances et la rétroaction aident ensuite à déterminer et à mettre en œuvre des améliorations du service pour les Canadiens. Voici deux exemples de rétroactions recueillies au moyen des plaintes liées au service en 2015-2016, lesquelles ont mené à des améliorations du service aux Canadiens :

> Un contribuable ayant une déficience auditive a été avisé par correspondance d'un montant dû et d'un numéro sans frais pour communiquer avec l'Agence pour faire un arrangement de paiement. Le contribuable n'a pas été en mesure de faire l'appel, car il utilisait un service textuel de relais par protocole Internet. L'ARC a mis son site Web à jour afin d'inclure des renseignements concernant les services aux personnes handicapées, a publié un conseil fiscal aux médias donnant des renseignements clairs et complets sur l'autorisation d'un opérateur de relais et a révisé ses lettres de recouvrement de manière à inclure un lien vers la page Web où se trouvent les renseignements sur les offres actives de services pour médias substituts.

> Un contribuable s'est inquiété lorsqu'il a lu dans son avis de cotisation que son remboursement lui serait envoyé par la poste, alors qu'il s'était inscrit au dépôt direct. L'ARC a mis à jour sa réponse générique pour les avis de cotisation de manière à indiquer qu'un remboursement « serait émis sous peu » sans préciser le mode de livraison, afin de mieux tenir compte du fait que la majorité des Canadiens préfèrent le dépôt direct.

En plus des plaintes liées au service, l'ARC reçoit de la rétroaction des personnes qui interagissent avec l'Agence par l'intermédiaire de divers programmes, des centres d'appels et d'autres modes de prestation officiels et non officiels. Cependant, le défi principal demeure la saisie constante et efficace de cette rétroaction, afin que l'Agence puisse cerner rapidement les problèmes liés au service ou arriver à mieux comprendre les besoins des contribuables, et apporter des améliorations continues. En 2015-2016, l'ARC a achevé l'inventaire des programmes qui reçoivent une rétroaction et a élaboré un modèle pour assurer le suivi et les rapports courants qui, une fois opérationnel, facilitera la collecte de rétroaction dans toute l'Agence à l'égard du service.

## Principaux résultats

> Nous avons réglé 3 336 plaintes liées au service.

> Nous avons réglé 91,8 % des plaintes liées au service dans un délai de 30 jours ouvrables.

# Allègement pour les contribuables

L'ARC administre le processus selon lequel la ministre du Revenu national peut annuler ou renoncer aux pénalités et aux intérêts en vertu des dispositions d'allègement pour les contribuables. Chaque année, l'Agence règle de nombreuses demandes d'allègement de la part des contribuables qui ne peuvent pas respecter leurs obligations fiscales en raison de malheurs personnels ou de circonstances hors de leur contrôle. En 2015-2016, l'Agence a réglé 51 505 demandes d'allègement pour les contribuables. De plus, elle a mis en œuvre un certain nombre d'améliorations pour le service aux Canadiens :

> Afin d'assurer une meilleure gestion du Programme d'allègement pour les contribuables, nous avons mis en œuvre de nouvelles procédures, formé des employés dans l'ensemble des secteurs d'activité et améliorer les processus de déclaration.

## Principaux résultats

> Nous avons renoncé à 754 millions de dollars en pénalités et intérêts pour 51 505 demandes (par le contribuable et automatisées).

### Réaction de l'ARC aux feux de forêts de l'Alberta

Lorsque les feux de forêts se sont déclarés en Alberta, notre engagement en matière de service voulait dire trouver des moyens pratiques de fournir un allègement pour les contribuables, de régler les différends possibles de manière proactive et d'aider à alléger le fardeau fiscal pour les personnes qui se préoccupaient principalement de la sécurité et du bien-être de leurs familles, de leurs maisons, de leurs entreprises et de leurs collectivités.

Les allègements d'urgence offerts aux sinistrés offerts par l'ARC comprenaient :

> Collaborer avec Postes Canada afin d'offrir un accès sécurisé au courrier pour les personnes qui attendaient un versement de prestation ou un remboursement d'impôt, mais devaient évacuer leur collectivité.

> Encourager les particuliers, les entreprises et les premiers intervenants qui peuvent avoir été incapables de produire leur déclaration ou de payer leurs impôts à temps à présenter une demande d'allègement pour les contribuables.

> Désigner des agents téléphoniques afin de répondre aux questions, d'envoyer les demandes d'allègement pour les contribuables, de prendre des mesures de paiements par dépôt direct et de donner des conseils concernant des dossiers perdus, détruits ou endommagés.

> Annuler les pénalités et les intérêts pour les particuliers touchés qui n'ont pas pu produire leur déclaration de revenus ou payer les montant dus.

> Mettre temporairement fin aux mesures de recouvrement, aux activités liées aux vérifications et à la correspondance administrative dans la région touchée.

> Aider les organismes de bienfaisance enregistrés touchés ou participant aux secours et fournir des renseignements aux donateurs qui souhaitent leur venir en aide.

# Appels

## Ressources financières budgétaires
**(dollars)**

Budget principal des dépenses
**179 658 662**

Autorisations totales
**187 677 521**

Prévues[1]
**179 658 662**

**Réelles[2]**
**181 214 477**

Différence[3]
(prévues moins réelles)
**(1 555 815)**

## Ressources humaines
**(ETP)[4]**

Prévues
**1 696**

**Réelles**
**1 671**

Différence
(prévues moins réelles)
**25**

1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2014-2015 où, conformément à l'article 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.
2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 122 et 123 pour obtenir une explication la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
3. L'augmentation est principalement attribuée aux frais du ministère de la Justice Canada et des témoins experts qui étaient plus élevés que prévu.
4. Comprennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la loi sur l'assurance-emploi.

# Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources qui visent l'ensemble d'une organisation et non les activités et les ressources qui s'appliquent à un programme particulier. Les groupes d'activités sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services de communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services de technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

# Ressources humaines

Le succès de l'ARC en tant qu' administrateur de l'impôt et des prestations de confiance et de calibre mondial, et en tant qu'employeur, dépend en grande partie de la gestion efficace de ses personnes. Au cours de 2015-2016, l'ARC a mis en œuvre plusieurs initiatives pour soutenir un effectif en santé, productif, diversifié et bilingue, et pour aider l'Agence à réaliser son mandat aujourd'hui et à l'avenir.

La planification de la relève demeure une priorité clé pour l'Agence et les stratégies des effectifs de l'ARC continuent d'aborder la réalité d'un nombre toujours croissant d'employés de l'ARC devenant admissibles à la retraite au cours de la prochaine décennie. En 2015-2016, l'Agence a mis en œuvre un bon nombre de telles stratégies, ce qui lui a permis de mettre l'accent sur l'embauche de professionnels spécialisés qui seront particulièrement nécessaires à l'ARC. Ces professions ont été indiqués dans le Plan des effectifs de l'Agence et comptent des vérificateurs, des analystes de données et des analystes du renseignement d'entreprise. Les stratégies de recrutement particulières de l'ARC comprennent la campagne de recrutement du Programme de perfectionnement des vérificateurs de 2015-2016 et le Programme d'apprentissage en technologie de l'information.

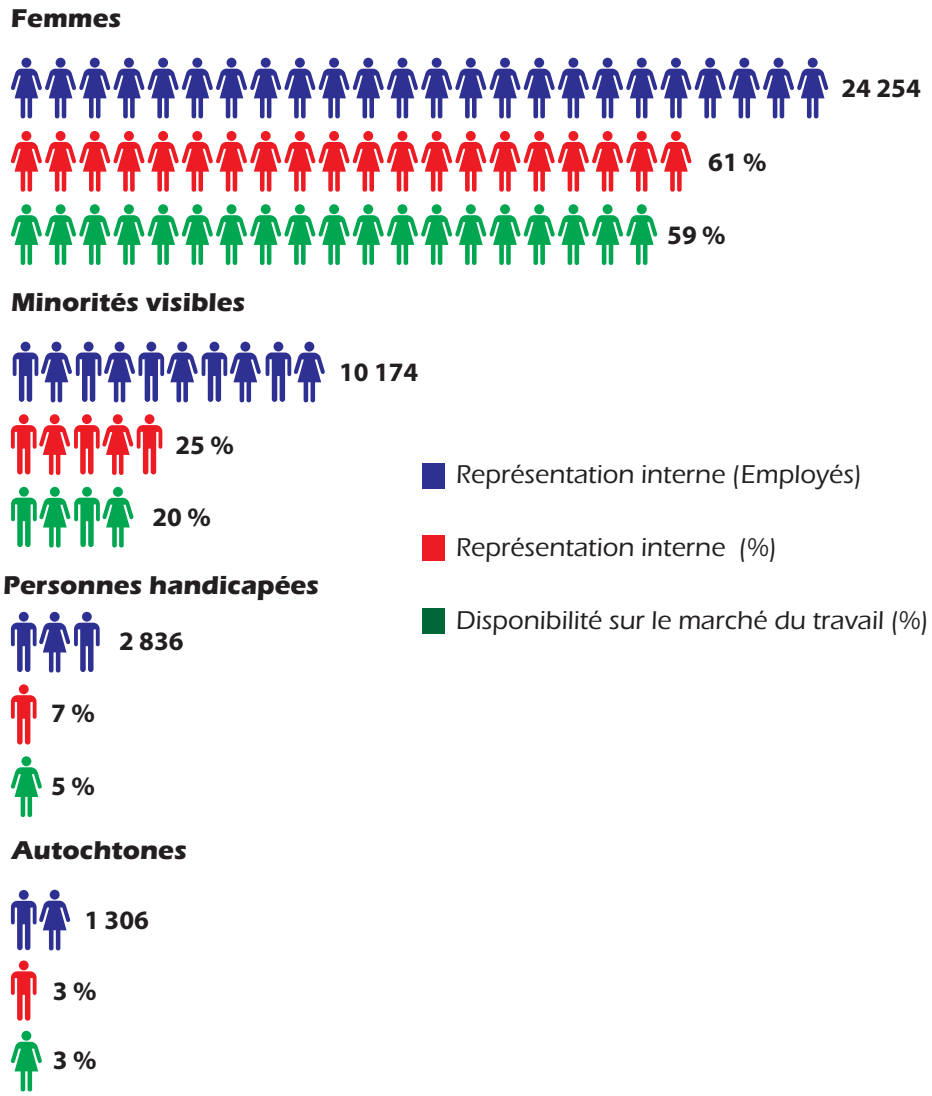
En 2015-2016, l'ARC a eu recours aux médias sociaux pour rajeunir son effectif par l'embauche d'étudiants de premier et de deuxième cycles. L'embauche d'étudiants postsecondaires a permis à l'ARC de recruter des professionnels spécialisés pour traiter des écarts existants et émergents de l'effectif. Au fil des années, l'ARC a continué de rehausser sa visibilité dans les campus postsecondaires. Les ambassadeurs étudiants de l'ARC et les ambassadeurs de l'image de l'ARC ont participé à divers salons de l'emploi et événements de campus dans 38 établissements postsecondaires reconnus.

En 2015-2016, l'Agence a lancé une initiative importante liée aux ressources humaines, soit l'établissement d'une entente avec les Comptables professionnels agréés (CPA) du Canada afin d'offrir aux employés de l'ARC la possibilité d'avoir une expérience de travail à l'ARC qui les préqualifie au titre de comptable professionnel CPA. Cette entente aidera l'Agence à attirer et à maintenir en poste les plus grands talents au sein de son équipe de vérificateurs et de professionnels de la comptabilité tout en s'assurant de répondre aux besoins futurs en matière de recrutement.

Dans le cadre d'une autre initiative stratégique visant à améliorer la planification de la relève, l'Agence a intégré la planification de la relève à son Programme de gestion du rendement des cadres de direction afin de créer une nouvelle approche exhaustive pour la gestion des talents. Cette approche permet maintenant à l'ARC d'identifier, de perfectionner et de maintenir en poste les personnes talentueuses en examinant les écarts, les risques et l'état de préparation des successeurs.

Le bien-être en milieu de travail est une priorité clé du gouvernement, soulignée par le greffier du Conseil privé. Pour appuyer cette importante priorité pangouvernementale, l'ARC a instauré une Stratégie de bien-être en milieu de travail. Un élément clé de cette stratégie était l'élaboration d'un Centre d'expertise en matière de discrimination et de harcèlement, qui a été lancé avec succès au printemps de 2016. De plus, l'Agence a mené des recherches tout au long de 2015-2016 sur le recours aux indicateurs de la santé mentale de la Commission de la santé mentale du Canada afin d'évaluer non seulement la santé mentale au sein de l'Agence, mais aussi l'efficacité des programmes que l'Agence a déjà mis en place pour appuyer le mieux-être des employés.

Au cours de 2015-2016, l'ARC a continué de dépasser les niveaux de représentation pour les quatre groupes désignés de l'équité en matière d'emploi (EE). Le tableau suivant illustre le succès de l'Agence au cours de l'exercice à dépasser les niveaux de représentation de l'EE au-delà de ceux de la disponibilité sur le marché du travail en général.




***Source :*** *Données tirées des Systèmes administratifs d'entreprise, au 31 mars 2016.*

Tout au long de l'exercice, l'ARC a mené diverses initiatives et activités de sensibilisation afin d'attirer et de recruter des membres de chacun des groupes de l'EE. Par exemple, l'Agence a participé à des salons de l'emploi autochtones et a continué de faire la promotion de son Programme d'emplois pour étudiants autochtones. De plus, l'EE a servi d'exigence de dotation pour effectuer des placements pour les candidats retenus dans le cadre des processus de recrutement et de perfectionnement des vérificateurs.

En 2015-2016, l'Agence a dépassé son objectif d'atteindre ses deux exigences de communication dans les langues officielles 95 % du temps. Les trois exigences étaient le service au public, les fonctions de supervision et les services internes. L'Agence continue de mobiliser les collectivités des langues officielles en situation minoritaire dans le cadre de sa consultation régulière et de ses plans de sensibilisation.

Une mesure du succès de la gestion des ressources humaines par l'ARC s'est manifestée en 2015-2016 par les accolades accordées à la sous-commissaire et au sous-commissaire adjoint de la Direction générale des ressources humaines de l'Agence. M$^{me}$ Diane Lorenzato, sous-commissaire, a reçu le prestigieux Prix du leadership en ressources humaines Michelle C. Comeau 2015-2016 dans la catégorie des dirigeants des ressources humaines, alors que M. Dan Couture, sous-commissaire adjoint, a reçu un prix de l'Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) dans la catégorie du leadership. La reconnaissance de ces deux cadres supérieurs souligne la façon dont un leadership solide à l'Agence a mené à des résultats importants et, dans le cas des ressources humaines, à une culture d'intégrité et de respect, ainsi qu'à un effectif talentueux qui a aidé, et continuera d'aider, l'ARC à réaliser son mandat et à atteindre ses buts.

Le commissaire délégué **John Ossowski** avec **Diane Lorenzato**, récipiendaire du Prix du leadership en ressources humaines Michelle C. Comeau, et **Dan Couture**, récipiendaire du Prix du leadership de l'APEX.

# Technologie de l'information

Le service aux Canadiens et l'innovation étaient deux des principales priorités stratégiques de l'Agence tout au long de 2015-2016, et l'expertise de l'ARC en matière de technologie de l'information (TI) a été essentielle à la capacité de l'ARC à produire des résultats à l'égard de ces priorités. Que ce soit par l'élaboration de systèmes et d'applications menant à des services électroniques nouveaux ou améliorés, ou pour aider à appuyer les stratégies d'observation de l'Agence, les services de la TI de l'ARC ont fourni le soutien nécessaire à ses initiatives innovatrices, ce qui aide les Canadiens à respecter leurs obligations fiscales et à recevoir leurs versements de prestations à temps. La TI continue d'offrir à l'Agence la capacité nécessaire pour soutenir à la fois les besoins opérationnels actuels et émergents, et pour aider le gouvernement du Canada à respecter son engagement à fournir des services équitables, utiles et faciles à utiliser.

Voici certaines des nouveautés importantes de l'ARC en matière de service électronique pour 2015-2016 :

- La mise en œuvre de « Préremplir ma déclaration » pour les particuliers, offrant aux contribuables qui produisent leur déclaration par voie électronique la capacité de se connecter aux systèmes de l'ARC pour préremplir leurs données fiscales au moyen de logiciels d'impôt de tiers.
- Le développement de nouvelles technologies durables pour appuyer le projet de Correspondance administrative externe (CAE) de l'ARC, accroissant la souplesse du formatage de l'image de marque des communications imprimées et électroniques de l'ARC. (De plus amples renseignements sur le projet de CAE de l'ARC se trouvent dans le chapitre Aide aux contribuables et aux entreprises et des renseignements sur le développement de nouvelles technologies durables par l'ARC se trouvent dans le chapitre Cotisation des déclarations et traitement des paiements.)

- L'amélioration du Programme de l'état de préparation de l'infrastructure pour la production des déclarations, en élargissant le nombre d'activités de TI effectuées avant la date limite de production des déclarations, pour appuyer la réussite de la période de production des déclarations. À ce sujet, l'ARC et Services partagés Canada (SPC) ont collaboré afin de mettre en œuvre un nouveau modèle permettant de doubler la capacité de l'infrastructure des systèmes fiscaux de l'ARC en prévision de l'utilisation accrue des services électroniques tels que Préremplir ma déclaration, Mon dossier et l'application mobile MonARC.
- La mise en place, en avril 2015, du système de traitement de la prestation fiscale pour la petite enfance de la Colombie-Britannique pour le compte de la province.
- La mise en œuvre de l'inscription automatique au crédit pour la taxe sur les produits et services, éliminant ainsi le besoin pour les particuliers de demander le crédit pour la TPS/TVH dans leur déclaration de revenus et de prestations. L'ARC déterminera maintenant automatiquement l'admissibilité au crédit avec chaque déclaration de revenus produite.

## Restructuration des systèmes T1 et Renouvellement du système de prestations

Tout au long de l'exercice, nous avons poursuivi les travaux de préparation et d'essai des systèmes et de l'infrastructure que l'ARC utilise pour administrer les programmes d'impôt et de prestations. À cet égard, l'Agence procède avec ses projets de Restructuration des systèmes T1 et de Renouvellement du système de prestations. La restructuration des systèmes T1 est réalisée par étape au moyen de six lancements successifs annuels de la Suite T1. Il reste trois lancements qui seront réalisés en février 2017, 2018 et 2019. Entre-temps, l'initiative de Renouvellement du système de prestations sera réalisée en six lancements qui seront achevés d'ici 2018-2019, suivis d'une année supplémentaire afin de stabiliser le système et de clore le projet.

### Prix

Les prix de distinction de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale sont la reconnaissance la plus importante des réalisations en matière de TI du secteur public au Canada. En octobre 2015, deux projets de TI de l'ARC ont été reconnus au moyen de prix de distinction lors de la cérémonie annuelle de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale. Les deux prix ont été remis pour :

- « Soumettre des documents », un projet qui offre aux contribuables un mode d'interaction plus rapide et pratique avec l'ARC en leur donnant le moyen de soumettre des documents à l'ARC par voie électronique. Le projet appuie également l'engagement de l'ARC à l'égard du développement durable en réduisant à la fois le traitement sur papier manuel et les coûts de stockage.
- Le « Programme de durabilité des applications », qui offre une approche par portefeuille pour la gestion des mises à jour et de la durabilité des applications vieillissantes. Il a réduit de plus de 50 % le nombre d'applications établies comme « à risque ».

## Sécurité de la TI

En 2015-2016, l'ARC a continué de faire avancer sa Stratégie de sécurité de la TI en mettant en œuvre la phase 3 du projet de Gestion de l'identité et de l'accès (GIA) qui a permis d'améliorer l'observation des normes de mot de passe dans toute l'ARC et a contribué à une approche centralisée à l'égard de la gestion des mots de passe. Une fonctionnalité de libre-service a aussi été mise en œuvre, ce qui permet aux employés de réinitialiser ou de changer leur mot de passe. (Des renseignements supplémentaires se trouvent à la section Intégrité et sécurité.) L'ARC a lancé les travaux requis pour mettre en œuvre une méthode efficace pour contrôler, suivre et surveiller les transferts de renseignements des contribuables. De plus, l'ARC a pris des mesures pour renforcer la sécurité des connexions des contribuables aux services en ligne de l'ARC. Cela a été réalisé en adoptant des exigences particulières contenues dans les directives sur la sécurité de la TI du Centre de la sécurité des télécommunications.

## Soutien en matière d'observation

L'ARC a automatisé avec succès un mécanisme d'échange de données bilatéral avec l'Internal Revenue Service (IRS) des États-Unis afin de se conformer à la *Foreign Account Tax Compliance Act* américaine. L'Agence a envoyé 155 000 feuillets à l'IRS et a reçu 360 000 feuillets en échange. Entre-temps, pour appuyer le programme d'évasion fiscale internationale et de recyclage des produits de la criminalité de l'ARC, l'Agence a reçu 14,1 millions de rapports de télévirements en 2015-2016.

## Services partagés Canada (SPC)

La collaboration avec SPC s'est poursuivie sur une grande gamme d'initiatives importantes, comme la transformation du courriel, la consolidation des centres de données, les services de télécommunication, la cybersécurité et la sécurité de la TI, les appareils technologiques en milieu de travail et les services des centres de contact hébergés. L'ARC a aussi participé avec les fonctionnaires de SPC au renouvellement de notre infrastructure, nos outils et nos processus du renseignement d'entreprise, et à l'élargissement des services électroniques de l'ARC. En ce qui a trait aux services électroniques, SPC a fourni un soutien important pour assurer une période de production des déclarations fructueuse. En collaboration, l'ARC et SPC se sont préparés à une hausse prévue de l'adoption des services en mettant en œuvre un nouveau modèle d'infrastructure, doublant efficacement l'empreinte d'infrastructure de nos systèmes publics; cela a permis à l'ARC de traiter avec succès le volume de travail anticipé au cours de notre période la plus occupée de l'année.

# Intégrité et sécurité

L'intégrité et la sécurité sont demeurées une des plus grandes priorités de l'Agence en 2015-2016. Les Canadiens se fient à l'ARC pour protéger leurs renseignements personnels et ils ont tous les droits de s'attendre à ce que les employés de l'ARC s'acquittent de leurs fonctions avec équité et honnêteté. Le régime d'impôt et de prestations volontaire et d'autodéclaration du Canada est fondé sur la confiance. C'est pourquoi l'Agence s'efforce de gagner la confiance des Canadiens en intégrant les questions d'intégrité et de sécurité dans tous les aspects de la prise de décisions stratégiques et des activités quotidiennes.

Devant les menaces de sécurité en constante évolution, l'ARC a continué, tout au long de 2015-2016, des projets visant à protéger les renseignements des Canadiens et à renforcer la sécurité des services électroniques de l'Agence. Le projet de GIA en est un exemple. La phase 3 du projet a été lancée avec succès en janvier 2016 et a permis à l'ARC d'adopter une approche centralisée à l'égard de la gestion des mots de passe. L'observation des normes de base relatives aux mots de passe dans toute l'Agence s'est donc améliorée. Entre-temps, la phase 4 du projet de GIA doit se terminer en juin 2017. Les initiatives de cette phase permettront de protéger davantage les renseignements des contribuables en réduisant les risques liés à la gestion de l'identité et de l'accès.

Un autre projet important est la solution de gestion des fraudes d'entreprise (GFE) pour le Système national de pistes de vérification. La phase de planification de la solution de GFE a été achevée en novembre 2015, et cette composante du Système national de pistes de vérification en est maintenant à l'étape de l'exécution. Lorsqu'elle sera entièrement opérationnelle, la solution de GFE améliorera la capacité de l'ARC à détecter et à traiter de manière proactive les opérations douteuses dans ses systèmes.

Pour appuyer davantage l'intégrité et la sécurité à l'ARC, une ligne de signalement des cas de fraude et d'utilisation malveillante internes a été lancée en mai 2015. Les employés de l'Agence peuvent maintenant signaler les cas soupçonnés de fraude et d'utilisation malveillante internes (vol, corruption ou accès ou communication non autorisé de renseignements de l'ARC) au moyen d'un service sur le Web et d'un service téléphonique anonyme sans frais.

En décembre 2015, l'ARC a approuvé un nouveau Code d'intégrité et de conduite professionnelle, ainsi qu'une révision de la Directive sur les conflits d'intérêts, cadeaux et marques d'hospitalité, et l'après-mandat, afin de promouvoir et de soutenir une culture d'intégrité dans le milieu de travail.

La mise en œuvre du Plan de sécurité de l'Agence de 2014-2017 se poursuit. Ce plan triennal a guidé l'ARC dans une approche stratégique et intégrée à l'égard de la gestion de ses risques de sécurité actuels et de la planification pour les priorités de sécurité futures, ce qui a permis de renforcer la capacité de l'Agence à protéger ses employés, ses renseignements et ses actifs. Le Plan a été reconnu comme une pratique remarquable, ou exemplaire, dans le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) 2015-2016 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT).

Au cours de 2015-2016, la vérification de l'autorisation du cote de fiabilité + des cadres de direction de l'Agence a été achevée. Ce nouveau niveau d'autorisation de sécurité a permis d'instaurer des vérifications supplémentaires pour les personnes qui sont candidats pour des postes exigeant un niveau élevé de confiance publique ou qui en sont titulaires.

## Question de confiance

La confiance du public influence beaucoup l'observation volontaire sur laquelle s'appuie notre administration fiscale. Les perceptions publiques et la confiance à l'égard de notre organisation ont la possibilité de nuire à la réputation de l'ARC et à notre capacité à réaliser notre mandat.

L'ARC s'est profondément engagée à maintenir la confiance des Canadiens envers notre organisation. Les Canadiens s'attendent à un service impartial, objectif et uniforme de la part de l'ARC, et ils le méritent. Conformément à la Charte des droits du contribuable, les Canadiens ont le droit d'être traités de façon équitable, d'obtenir une application uniforme de la loi et de s'attendre à ce que l'ARC rendent des comptes. Nous savons que nous devons faire preuve d'un conduite éthique et honnête pour que l'on ait confiance en nous.

Nous traitons comme préoccupation sérieuse toute situation qui pourrait créer une perception de traitement préférentiel ou d'accès privilégié. Tous les employés de l'ARC doivent éviter les situations réelles, apparentes ou potentielles qui pourraient être perçues comme nuisant à la capacité à s'acquitter de leurs fonctions d'une manière objective, loyale et impartiale. Nous devons ainsi éviter non seulement d'accorder une traitement préférenciel ou un accès privilégié, mais nous devons aussi éviter de créer la perception que nous pourrions l'avoir fait.

Nous nous efforçons d'être visibles, accessibles et redevables au public que nous desservons afin de manifester notre engagement à favoriser une culture d'intégrité. En 2015-2016, le Conseil de direction de l'ARC a mis à jour notre Code d'intégrité et de conduite professionnelle, qui est publié dans le site Web de l'ARC. En exprimant publiquement notre façon de travailler, nous invitons les Canadiens à nous tenir redevable d'exécuter nos fonctions avec intégrité et professionnalisme.

# Finances et administration

Les activités de l'Agence sont régies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et le Conseil de direction de l'ARC. Tandis que ses activités financières sont revues par le Bureau du vérificateur général du Canada.

L'Agence a continué de faire progresser le modèle de dirigeant principal des finances (DPF), une pratique exemplaire dans l'ensemble du gouvernement qui renforce la gestion financière et la responsabilisation: plus particulièrement, en 2015-2016 : la responsabilité et les ressources des services consultatifs en gestion financière à l'Administration centrale ont été réorganisées sous le DPF. L'ARC a aussi formalisé un cadre de gouvernance qui réunit les principaux partenaires dans l'ensemble de la communauté de gestion financière de l'ARC. Ce cadre facilite l'échange de pratiques exemplaires, accroît les communications et l'engagement sur les enjeux horizontaux, et appuie la prestation de haute qualité et uniforme des services consultatifs en gestion financière dans toute l'ARC.

Tout au long de 2015-2016, l'Agence a poursuivi ses efforts visant à moderniser ses bureaux et réaliser des économies en matière de locaux par l'application des normes de Milieu de travail 2.0, contribuant ainsi à la réalisation d'économies des locaux planifiées de l'ARC. Au cours de l'exercice, l'ARC a réduit son empreinte d'environ 31 000 mètres carrés louables pour une réduction cumulative d'environ 110 000 mètres carrés louables depuis le 1er avril 2012.

# Gestion de l'information

L'application de principes de gestion de l'information (GI) solides permet à l'ARC de respecter ses obligations législatives et réglementaires, d'appuyer la prise de décisions et de répondre aux besoins opérationnels des programmes qu'elle administre. Elle permet aussi à l'ARC d'obtenir une valeur de ses renseignements et d'offrir ses programmes et services de manière efficiente et efficace.

L'ARC dépend de plus en plus de la technologie pour appuyer l'exécution des programmes et des services; ainsi, l'intégration des exigences de gestion de l'information à la planification devient encore plus importante pour assurer l'intégrité à long terme de l'information de l'ARC, peu importe les changements dans l'organisation, le mouvement des employés, la technologie changeante ou les modifications à la loi.

Au cours des dernières années, l'ARC a appliqué avec succès les principes de GI afin de réduire son empreinte électronique. Plus de 30 400 pages Web internes et externes, qui étaient en double ou qui contenaient des renseignements périmés, ont été éliminées. De plus, dans le cadre d'un projet de modernisation du courriel pangouvernemental, l'Agence a réduit son stockage de courriels d'un impressionnant 13 téraoctets.

L'Agence maintient un grand volume de documents imprimés. Légalement, l'ARC doit attendre, avant d'éliminer ses documents (imprimés ou électroniques), que les conditions de conservation préétablies soient atteintes. Les documents imprimés et électroniques appuient nos activités de vérification et sont aussi requis pour établir de nouvelles cotisations fiscales, lesquelles peuvent souvent être demandées par des contribuables plusieurs années après la fin d'une année d'imposition. Malgré de telles considérations, nous prévoyons que les fonds imprimés de l'ARC diminueront avec les années à mesure que l'adoption de nos services électroniques augmentera et que l'emploi de documents imprimés diminuera.

En 2015-2016, une nouvelle Stratégie de gestion de l'information a été approuvée pour l'Agence. Cette stratégie offre une orientation solide et précise des mesures concrètes, ce qui permet à l'Agence de continuer d'améliorer la gestion de son information.

# Innovation

La volonté de l'Agence d'essayer de nouvelles idées, de s'adapter à la nouvelle technologie et de rechercher l'amélioration continue est essentielle à sa capacité et à son engagement d'améliorer continuellement son service aux Canadiens. L'Agence est particulièrement prête à apprendre des autres et à travailler en partenariat avec d'autres organisations et secteurs dans le but de tirer parti des approches innovatrices pour obtenir des solutions. Les partenariats avec des développeurs de logiciels, des associations communautaires et des administrations fiscales internationales ont fourni un modèle à succès et un fondement pour ce type de mobilisation.

Un nouveau groupe de travail, le Advisory Committee on Enhancements to Tax Software (ACETS), a été établi en 2015-2016. Dirigé par l'ARC, avec une représentation des sociétés de logiciels de l'industrie privée qui développent les logiciels d'impôt, ACETS participe à la mobilisation de développeurs de logiciels tiers afin de fournir des commentaires et des pratiques exemplaires de l'industrie dans le processus de développement de nouveaux services électroniques innovateurs pour l'Agence.

L'Agence demeure axée sur la création d'un environnement où les nouvelles idées sont les bienvenues, mises à l'essai et mises en œuvre, et tout au long de 2015-2016, elle a continué d'encourager une culture de l'innovation afin d'améliorer le service et l'exécution des programmes de l'ARC.

En 2015-2016, l'ARC a achevé les projets suivants liés à l'innovation :

> création du Laboratoire des solutions d'entreprise accélérées (LSEA);

> création et renouvellement de l'infrastructure, des outils et des processus du renseignement d'entreprise;

> utilisation de nouvelles méthodes d'analyse innovatrices afin de détecter et de corriger les erreurs simples;

> lancement de la Stratégie sur les interactions électroniques.

Le LSEA est devenu opérationnel en avril 2015 et a réalisé des progrès importants dans la promotion de l'innovation dans toute l'ARC, aussi bien par ses travaux directs dans un éventail de projets importants qu'en offrant aux représentants de l'Agence l'occasion d'écouter et de communiquer avec des experts du au gouvernement du Canada et de l'extérieur. En particulier, il a collaboré de près avec le Centre d'innovation du Bureau du Conseil privé et avec d'autres équipes de l'innovation dans l'ensemble de la fonction publique, afin d'échanger des idées et des renseignements.

En 2015-2016, le LSEA a lancé plusieurs projets touchant l'application de techniques innovatrices comme l'économie du comportement, l'analyse avancée des données et la recherche qualitative. Le laboratoire a utilisé l'analyse avancée pour analyser les habitudes des Canadiens en matière de production de déclarations et de paiement, cherchant à comprendre les facteurs menant certains contribuables à continuer de produire leurs déclarations sur papier et à payer par chèque. Cette étude a aussi mené à des activités de sensibilisation et de communication visant à encourager davantage l'acceptation et l'utilisation de services électroniques.

En ce qui concerne les services électroniques, la Stratégie de l'Agence sur les interactions électroniques continue de promouvoir des approches innovatrices à l'égard de la prestation de services et aide l'ARC à réaliser la vision de la création d'une expérience de service numérique de calibre mondial pour les Canadiens, axée sur l'utilisateur, sécurisée et numérique de bout en bout.

La mobilisation a été essentielle à l'élaboration et au maintien d'une culture d'innovation à l'Agence. Tout au long de 2015-2016, plusieurs activités et initiatives ont eu lieu où la mobilisation a appuyé l'innovation. Un exemple est la série de conférences « Leading an innovation » (Diriger l'innovation) où des experts ont donné des présentations aux employés de l'ARC sur des outils et des méthodes innovatrices dans des domaines tels que l'exploration de textes et la pensée conceptuelle. Un autre exemple est l'initiative visant à organiser les événements de la communauté d'analystes de l'ARC afin de favoriser la mobilisation et la connaissance des nouvelles approches d'analyse dans l'ensemble des secteurs de programmes de l'Agence.

L'ARC continue d'utiliser des méthodes innovatrices pour mobiliser ses employés, en tirant parti des contributions personnelles et collectives de chacun. Ce type de mobilisation a permis d'éliminer les hiérarchies traditionnelles, permettant aux employés de présenter leurs idées directement aux décideurs dans une approche véritablement ascendante. En voici des exemples :

> Le site La TPS/TVH innove! de la Direction générale des programmes d'observation où les employés peuvent partager leurs idées sur l'amélioration du lieu de travail au moyen de solutions innovatrices qui rationalisent un processus ou améliorent l'efficacité dans l'exécution d'un programme.

> Le site Innovation Direct de la région du Pacifique, où les employés peuvent soumettre leurs idées et solutions innovatrices sur n'importe quel sujet, y compris certaines idées qui ont été mises en œuvre par l'intermédiaire des initiatives d'Objectif 2020.

Une des activités de mobilisation pour appuyer l'innovation la plus digne de mention a eu lieu à Ottawa les 8 et 9 mars 2016. L'ARC, en collaboration avec le Bureau du Conseil privé et Emploi et Développement social Canada, a organisé la Conférence sur l'économie du comportement pour le secteur public. Au cours des deux journées, près de 300 fonctionnaires et universitaires fédéraux, provinciaux et territoriaux se sont rassemblés afin d'acquérir des connaissances sur le domaine en croissance de l'économie du comportement. Avec des experts nord-américains du domaine siégeant avec des fonctionnaires fédéraux et provinciaux dans des groupes d'experts, les participants à la conférence ont pu prendre connaissance du domaine et voir des exemples pratiques de la manière dont les techniques de perspectives comportementales peuvent s'appliquer, et ont été appliquées, dans les programmes, les services, les politiques et les règlements du secteur public.

# Services internes

## Ressources financières budgétaires
**(dollars)**

Budget principal des dépenses
**837 350 994**

Autorisations totales
**1 045 471 609**

Prévues[1]
**837 350 994**

**Réelles[2]**
**917 510 101**

Différence[3]
(prévues moins réelles)
**(80 159 107)**

## Ressources humaines
**(ETP)[4]**

Prévues
**7 541**

**Réelles**
**7 688**

Différence
(prévues moins réelles)
**(147)**

1. Les dépenses prévues excluent les paiements des indemnités de départ, les prestations parentales, les crédits de congé annuel et les reports de fonds non utilisés de 2014-2015 où, conformément à l'article 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés. Ce financement est reçu en cours d'exercice et est inclus uniquement dans les dépenses réelles.
2. Selon la méthode de comptabilité de caisse modifiée, en fonction des crédits parlementaires utilisés. Consultez les pages 122 et 123 pour obtenir une explication sur la façon dont les dépenses réelles correspondent aux résultats des États financiers – Activités de l'Agence.
3. L'ARC et Services partagés Canada ont collaboré afin de mettre en œuvre un nouveau modèle permettant de doubler la capacité de l'infrastructure des systèmes fiscaux de l'ARC en prévision de l'utilisation accrue des services électroniques, tels que Préremplir ma déclaration, Mon dossier et l'application mobile MonARC.
4. Comprennent les ETP associés à l'exécution des responsabilités administratives de l'ARC pour appuyer le Régime de pensions du Canada et la loi sur l'assurance-emploi.

# Section 4
# Renseignements supplémentaires

## Renseignements connexes sur les sous-programmes et tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont accessibles dans le site Web de l'ARC.
www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html[ix]

- Renseignements connexes sur les sous-programmes
- Stratégie de développement durable de l'ARC
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus
- Vérifications et évaluations internes
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Dépenses de projets
- Frais d'utilisation, redevances réglementaires et frais externes

## Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Rapport sur les dépenses fiscales fédérales[x]. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans la publication relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

# Coordonnées de l'organisation

**Diane Lebouthillier**
**Ministre du Revenu national**

**Sherra Profit**
**Ombudsman des contribuables**

**Richard (Rick) Thorpe**
**Président, Conseil de direction**

**Bob Hamilton**
**Commissaire de l'Agence du revenu du Canada**

**John Ossowski**
**Commissaire délégué**

**Mireille Laroche**
Sous-commissaire
**Appels**

**Frank Vermaeten**
Sous-commissaire
**Cotisation, prestation et service**

**Ted Gallivan**
Sous-commissaire
**Observation, secteur international et grandes entreprises et des enquêtes**

**Geoff Trueman**
Sous-commissaire
**Politique législative et affaires réglementaires**

**Anne-Marie Lévesque**
Sous-commissaire
**Programmes d'observation nationaux**

**Michael Snaauw**
Sous-commissaire
**Recouvrements et vérification**

**Ainslea Cardinal**
Sous-commissaire
**Atlantique**

**Vince Pranjivan**
Sous-commissaire
**Ontario**

**Maureen Phelan**
Sous-commissaire
**Pacifique**

**Cheryl Bartell**
Sous-commissaire
**Prairies**

**Gabriel Caponi**
Sous-commissaire
**Québec**

**Maxime Guénette**
Sous-commissaire et chef de la protection des renseignements personnels
**Affaires publiques**

**Roch Huppé**
Sous-commissaire et administrateur supérieur des affaires financières
**Finances et administration**

**Annette Butikofer**
Sous-commissaire et dirigeante principale de l'information
**Informatique**

**Diane Lorenzato**
Sous-commissaire
**Ressources humaines**

**Lynn Lovett**
Sous-ministre adjointe
Portefeuille des services de droit fiscal
**Services juridiques**

**Yves Giroux**
Sous-commissaire
**Stratégie et intégration**

**Brian Philbin**
Sous-commissaire et dirigeant principal de la vérification
**Vérification, évaluation et risques**

En date d'août 2016

## Administration centrale

Édifice Connaught
555, avenue MacKenzie, 7e étage
Ottawa ON K1A 0L5
Téléphone : 613-957-3688
Télécopieur : 613-952-1547
Site Web : www.arc.gc.ca[viii]

# Annexe A
# La gouvernance de l'Agence et le Conseil de direction

Les membres du Conseil de direction sont nommés par le gouverneur en conseil; le mandat du Conseil est établi dans la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*.

Le Conseil de direction de l'ARC est formé de 15 membres nommés par le gouverneur en conseil. Il est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant, d'un directeur nommé par chacune des provinces, d'un directeur nommé par les trois territoires à tour de rôle et de deux directeurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil amènent aux travaux de l'ARC une perspective d'affaires et communautaire variée provenant des secteurs privé, public et sans but lucratif.

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* stipule que le Conseil est chargé de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC, ainsi que la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses contrats. Il assume son rôle de surveillance en collaboration avec la direction de l'ARC afin de voir à ce que l'Agence favorise une bonne gestion et une solide prestation de services aux Canadiens.

## Priorités et réalisations du conseil pour 2015-2016

Le Conseil a rempli son rôle législatif et a atteint ses objectifs dans les secteurs prioritaires pour 2015-2016.

Afin de soutenir l'Agence pendant la période visée par le présent rapport, le Conseil a continué de surveiller tous les domaines dont il est responsable selon la loi, conformément aux priorités du Conseil indiquées dans le *Plan d'entreprise 2015-2016 à 2017-2018* de l'ARC. Des détails sur les réalisations du Conseil dans les secteurs prioritaires sont présentés ci-dessous. (Remarque : la réunion du quatrième trimestre de 2015-2016 a eu lieu en avril 2016.)

En 2015-2016, le Conseil a accueilli deux nouveaux membres, soit M. Mark Dwor, de la Colombie-Britannique, et M. Todd McCarthy, de l'Ontario, qui ont comblé des postes vacants.

# Orientation stratégique

## Les priorités du Conseil étaient le service aux Canadiens, la réduction de la paperasse, l'intégrité et la sécurité, l'optimisation des ressources et l'optimisation des ressources humaines. Les priorités du Conseil correspondent aux priorités du gouvernement.

En décembre, les membres du Conseil ont rencontré la nouvelle ministre du Revenu national, l'honorable Diane Lebouthillier. La ministre a discuté des priorités du gouvernement et a souligné l'importance du Conseil pour l'ARC. Elle s'est engagée à collaborer étroitement avec les membres du Conseil afin de faire progresser son mandat et la mission de l'Agence.

Dans le *Plan d'entreprise 2015-2016 à 2017-2018*, le Conseil a établi ses priorités stratégiques, qui comprennent le service aux Canadiens, la réduction de la paperasse, l'intégrité et la sécurité, l'optimisation des ressources et l'optimisation des ressources humaines, afin qu'elles correspondent aux priorités du gouvernement.

De plus, les membres indépendants ont collaboré étroitement avec le commissaire et l'équipe de direction de l'ARC. À cette fin, les membres ont continué la pratique des séances d'accueil avec le personnel des directions générales, ainsi que des séminaires d'orientation spéciaux pour des comités en particulier, sans oublier des rencontres individuelles entre le président et les sous-commissaires.

# Service aux canadiens

## Le Conseil a centré ses efforts sur l'amélioration continue des services, surtout dans les domaines des services numériques, des partenariats, du soutien aux Canadiens et de l'innovation.

Le Conseil a continué de mettre particulièrement l'accent sur l'amélioration des services aux Canadiens dans le Plan d'entreprise; les directeurs ont approuvé le projet de l'ARC visant des interactions numériques totales d'ici 2020, comme cela est indiqué dans la nouvelle Stratégie et Feuille de route sur les interactions électroniques de l'ARC. Il en a surveillé l'avancement au moyen de mises à jour régulières. Le Conseil s'est réjoui de l'expansion du service Préremplir ma déclaration au particulier, une étape cruciale dans l'automatisation de la production des déclarations de revenus pour les Canadiens, et de l'augmentation continue du nombre de déclarants par voie électronique. La proportion de déclarants T1 a atteint l'objectif de 84 % pour la période de production des déclarations de 2016, une hausse par rapport à 82 % en 2015. La production par voie électronique des déclarations de revenus des sociétés a dépassé l'objectif de 85 % pour atteindre 88 %, ce qui représente 2,01 millions des 2,28 millions de déclarations, comparativement à 86 % l'année précédente. Les paiements en ligne ont atteint l'objectif de 76 % (comparativement à 74 % l'année précédente), ce qui représente 28,9 millions des 37,9 millions de paiements. Le Conseil a également examiné la Stratégie relative à la gestion du service pluriannuelle, que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a désigné comme une pratique exemplaire en 2015.

Pour appuyer la priorité en matière de service, le Conseil a tenu une réunion annuelle de planification en juin 2015. La réunion du Conseil, axée sur le service aux Canadiens, a permis de rassembler des intervenants externes et internes dans des séances fructueuses et a mis en évidence le succès des partenariats établis et renforcés par l'ARC. Le Conseil a formulé des recommandations et fait le suivi des progrès réalisés, par exemple pour l'Initiative relative aux agents de liaison (IAL), qui fournit des conseils personnalisés et des réunions individuelles avec les propriétaires des petites entreprises. La direction a répondu aux recommandations du Conseil en septembre, et a fait en sorte que l'IAL soit un service permanent.

Le Conseil a poursuivi sa surveillance de l'amélioration des services au moyen de mises à jour trimestrielles, y compris deux de la nouvelle ombudsman des contribuables, Mme Sherra Profit, qui a mis en évidence les principaux secteurs des plaintes liées au service et des règlements des plaintes, et a parlé de la collaboration qu'elle a reçue de la part de l'ARC dans la résolution des problèmes.

En outre, le Conseil a encouragé l'ARC à répondre à l'élan du gouvernement pour l'innovation, comme en témoigne le Laboratoire de solutions d'entreprise accélérées de l'ARC. Le Conseil a écouté avec intérêt les détails des expériences des directions générales de l'ARC relatives à l'analyse avancée et à l'économie comportementale, et il a appuyé l'utilisation novatrice par l'Agence de techniques incitatives, visant à encourager les contribuables à respecter leurs obligations.

# Pour mieux vous servir

## *Le Conseil a appuyé les initiatives visant la réduction de la paperasse pour les contribuables canadiens et au sein de l'ARC.*

Au premier trimestre de l'exercice 2015-2016, le Conseil a été informé des progrès continus vers la réduction de la paperasse pour les propriétaires de petites et moyennes entreprises, les commis comptables et comptables, de même que les organismes représentant des contribuables. Les membres du Conseil ont fait part de leurs commentaires à l'égard du rapport lié à la consultation sur la paperasse et des prochaines étapes du processus continu de la réduction de la paperasse. Le Conseil a également souligné l'établissement par l'ARC de buts précis et atteignables pour la consultation d'intervenants canadiens et a demandé un addenda aux Tableau de bord du Conseil sur la réduction de la paperasse : il a été présenté pour la première fois pendant la réunion de septembre. Les membres ont aussi soutenu fortement une autre initiative de simplification, soit la mise en œuvre du langage clair et simple pour la correspondance avec les Canadiens, qui a eu pour résultat la simplification de l'avis de cotisation pour la période de production des déclarations de revenus de 2016.

Dans le cadre de la réduction de la paperasse interne au cours de cet exercice, le Conseil a demandé des sommaires concis (deux pages) pour documenter chacune des attentes liées au Cadre de surveillance du Conseil de direction. Afin de réduire encore plus la paperasse interne, le Conseil a approuvé la suggestion du Bureau du vérificateur général de tenir une téléconférence du comité de la vérification sur les finances au lieu de deux; ce changement entrera en vigueur en 2016. Le Conseil a également surveillé la rationalisation continue de l'ensemble de politiques d'entreprise de l'ARC et a été satisfait de la réduction et de la plus grande clarté des instruments

de politique des ressources humaines. Un rapport général sur les initiatives de réduction de la paperasse interne à l'échelle de l'Agence a été présenté en septembre; les membres ont encouragé la poursuite des innovations de la part des employés dans ce domaine.

Le Conseil a rationalisé davantage ses propres processus en 2015-2016 et a instauré la règle d'« un seul document » pour les présentations des directions générales de l'ARC pendant ses réunions.

# Intégrité et sécurité

*Le Conseil accorde une très grande importance à l'intégrité de l'ARC comme pierre angulaire du régime fiscal canadien fondé sur l'autocotisation. Afin de s'assurer que cet élément important demeure un facteur clé pour les activités de l'ARC, le Conseil a continué de se souligner son intérêt en ce qui a trait à l'équité et à l'impartialité des interactions de l'ARC avec les Canadiens.*

Le Conseil a examiné la quatrième mise à jour annuelle consécutive du cadre d'intégrité et a approuvé le Code d'intégrité et de conduite professionnelle de l'ARC. Le Conseil a aussi examiné la nouvelle Directive sur les conflits d'intérêts, cadeaux et marques d'hospitalité, et l'après-mandat. Ces examens périodiques continueront; ils font partie des améliorations continues apportées par l'Agence aux aspects touchant l'intégrité depuis la mise en œuvre du premier Code de déontologie et de conduite, en 2001. Le Conseil a fortement encouragé la communication continue sur l'importance de l'équité et de la transparence afin de maintenir la confiance du public, et il a appuyé de nouveaux outils d'intégrité.

Le Comité des ressources du Conseil a reçu un rapport sur la sécurité de la technologie de l'information, conformément à la Stratégie de sécurité des TI approuvée par le Conseil au cours de l'exercice précédent. Le Conseil a également approuvé la Stratégie et le plan de l'ARC en matière de TI 2015-2016 à 2017-2018.

Le Conseil a appuyé fermement le nouveau niveau de la cote de sécurité du personnel : la cote de fiabilité+. En date du 31 mars 2016, environ 600 cadres de l'ARC et 1 100 employés ne faisant pas partie du groupe de direction ont fait l'objet d'une vérification.

# Optimisation des ressources

## Au cours de cet exercice, le Conseil a constaté que la gestion des ressources à l'ARC est l'une de ses forces.

Le Conseil a poursuivi sa surveillance des ressources, l'une de ses responsabilités les plus importantes. Il s'est penché sur le Plan d'investissement stratégique et a examiné tous les trimestres les investissements de l'ARC dans des projets importants, les rapports sur le rendement et les résultats financiers, et ce, pour soutenir les priorités stratégiques indiquées dans le Plan d'entreprise. Le Conseil est heureux de constater que l'ARC a dépassé l'objectif de production de recettes du budget pour 2015-2016. Il a aussi vérifié les états financiers et les rapports de vérification de l'ARC.

En outre, le Conseil a demandé et reçu des mises à jour sur la relation en évolution entre l'ARC et Services partagés Canada (SPC) de sources internes, de même que des séances d'information avec le sous-ministre adjoint principal et le président de SPC.

Le Conseil a aussi constaté que l'ARC a respecté l'ensemble de ses obligations financières. Elle a réalisé les économies prévues pour l'année financière, tout en atténuant les effets du rééquilibrage fiscal par l'examen efficace et la redéfinition de priorités, pour obtenir les résultats financiers escomptés.

# Optimisation des ressources humaines

## Le Conseil de direction, par l'intermédiaire du Comité des ressources humaines, a participé étroitement à la planification et à la modernisation des ressources humaines.

En 2015-2016, le Conseil a examiné et approuvé un nouveau Plan triennal de l'effectif de l'Agence, afin de garantir la continuité du recrutement stratégique, du perfectionnement et du maintien en poste de personnes possédant les compétences requises pour l'avenir de l'Agence. Les membres ont montré un intérêt particulier pour les plans de recrutement, étant donné le nombre de professionnels et de cadres qui prennent leur retraite. Le Conseil a formulé des conseils sur la modernisation générale des ressources humaines, qui comprend 17 projets et présente un changement de culture considérable à l'ARC, en plus de s'acquitter des engagements indiqués dans Objectif 2020. À titre d'exemple, en décembre 2015, l'ARC a lancé avec succès le Système de dotation intégré, qui offre une plate-forme centralisée pour tous les processus de dotation. Le Conseil a demandé un tableau de bord trimestriel sur les projets de modernisation; il est entré en vigueur en avril 2016.

Au nom du Conseil, le Comité des ressources humaines a recommandé des mandats de négociation collective revus avec le groupe Vérification, finances et sciences de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada et le Syndicat des employé(e)s de l'impôt de l'Alliance de la Fonction publique du Canada aux fins d'approbation par le président du Conseil du Trésor.

# Conclusion

Le Conseil a atteint ses objectifs stratégiques pour 2015-2016 et il est toujours résolu à s'acquitter de ses responsabilités fiduciaires et à assurer la surveillance de l'organisation et de l'administration de l'ARC. Il a présenté à la haute direction des conseils et des directives tout au long de l'exercice 2015-2016. Il reconnaît l'excellence de la collaboration et du soutien reçus du commissaire, des membres de la haute direction et des employés de l'ARC.

# Composition du Conseil

**Richard (Rick) Thorpe**
CPA, FCPA, CMA, FCMA

**Président, Conseil de direction**
**Penticton, Colombie-Britannique**
**(nommé en octobre 2013 pour quatre ans)**

Proposé par le gouvernement fédéral, Richard (Rick) Thorpe possède plus de 45 ans d'expérience dans les secteurs privé et public. Il a été député à l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique de 1996 à 2009, et au cours de cette période, il a représenté les circonscriptions d'Okanagan-Penticton et d'Okanagan-Westside. Pendant son mandat à titre de député à l'Assemblée législative, il a agi en tant que ministre des Petites entreprises et du Revenu, ministre responsable de la Réforme réglementaire, ministre du Revenu et ministre de la Concurrence, des Sciences et de l'Enterprise. De 2001 à 2009, M. Thorpe a siégé au Conseil du Trésor de la Colombie-Britannique, dont cinq années à titre de vice-président.
Avant d'être élu à l'Assemblée législative, M. Thorpe a travaillé dans l'industrie de la brasserie canadienne pendant 22 ans, au cours desquels il a occupé divers postes de cadre supérieur au Canada et à l'étranger. De plus, il a participé au repositionnement de l'industrie vitivinicole, et il a été associé d'une vinerie d'Okanagan pendant cinq ans.
M. Thorpe a siégé aux conseils d'administration de la Société de l'assurance automobile de la Colombie-Britannique en tant qu'administrateur et vice-président de mai 2012 à octobre 2014, et à l'Association canadienne des « snowbirds » en tant qu'administrateur de 2012 à 2014. Il a été le président bénévole du conseil d'examen des finances de la Ville de Penticton (2010 à 2013) et a siégé à plusieurs conseils d'organismes sans but lucratif dont la Société des magasins de charité de Summerland (Penny Lane) de 2010 à 2013, l'Agur Lake Camp et la Fondation des maladies du cœur de la Colombie-Britannique et du Yukon.
M. Thorpe est un comptable professionnel agréé et un comptable en management accrédité. M. Thorpe a été reconnu comme Fellow de la Société des comptables en management du Canada en 2007, et nommé Fellow de l'Institut des comptables professionnels agréés en 2015.

**Myles Bourke**
B.Comm., FCPA, FCA

**Lethbridge, Alberta**
**(renouvelé en octobre 2012 pour trois ans)**

Proposé par la Province de l'Alberta, Myles Bourke, comptable agréé, a travaillé pour KPMG et des sociétés absorbées pendant plus de 30 ans, puis a pris sa retraite en 2001. L'expérience de M. Bourke couvre une gamme de secteurs fonctionnels dans le domaine de l'assurance, y compris les missions de vérification et d'examen, la formation, l'élaboration de programmes, le rôle de fournisseur spécial de grandes institutions, de confident et conseiller de propriétaires exploitants. M. Bourke a été membre du Comité consultatif sur les organismes sans but lucratif de l'Institut canadien des comptables agréés. De 2004 à 2005, M. Bourke a occupé le poste de président de l'Institut des comptables agréés de l'Alberta. Il est membre de l'assemblée des gouverneurs de l'Université de Lethbridge, où il a également agit à titre de chargé de cours et de membre du Sénat. M. Bourke a également été président du Club Rotary de Lethbridge ainsi que du comité de district Rotary. Il a également occupé le poste d'administrateur de la Chambre de commerce de Lethbridge ainsi que celui de président du Comité du développement économique de la cité de Lethbridge. Outre ses titres de comptable agréé et de Fellow de l'Ordre des comptables agréés, M. Bourke est titulaire d'un baccalauréat en commerce de l'Université de Toronto.

**Rossana Buonpensiere**
CMC, LL.B

**Winnipeg, Manitoba**
**(nommée en décembre 2014 pour trois ans)**

Proposée par la Province du Manitoba, Rossana Buonpensiere est associée chez MNP, un cabinet national de services consultatifs. Elle est responsable de tous les aspects de l'organisation du cabinet et de la fonction de gestion des personnes dans la région du Manitoba.
Mme Buonpensiere possède une vaste expérience de travail auprès de clients en vue d'accroître l'efficiente et l'efficacité organisationnelles dans les domaines des ressources humaines, du développement organisationnel, du rendement, de la stratégie et de la gestion du changement. Mme Buonpensiere a travaillé auprès d'une large gamme de clients, tout particulièrement les sociétés d'État et les clients issus du secteur public, et elle a fait ses preuves en matière de prestation de services professionnels de haute qualité. Elle a également travaillé auprès de clients du secteur public à de nombreuses initiatives de planification et de gestion des ressources humaines, dont l'élaboration d'un programme de perfectionnement des cadres et d'un processus d'évaluation du bassin de talents destiné aux postes de niveau supérieur.
Mme Buonpensiere a obtenu une accréditation relative à la méthode de gestion du changement de Prosci, qui lui donne accès à un large éventail d'outils pour évaluer l'état de préparation au changement et pour promouvoir la transition efficace du personnel et la mobilisation efficace des leaders en période de changements importants en milieu de travail. Mme Buonpensiere est consultante certifiée en gestion (CMC), et détient un baccalauréat en droit de l'Université du Manitoba ainsi qu'un baccalauréat ès arts de l'Université de Winnipeg. Elle a été admise au barreau du Manitoba en juin 1998.

**Richard J. Daw**
FCPA, FCA, CMC

**St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador**
**(renouvelé en juin 2013 pour trois ans)**

Proposé par la Province de Terre-Neuve-et-Labrador, Richard J. Daw était récemment cadre en résidence à la Faculté de l'administration des affaires à l'Université Memorial et conseiller principal au cabinet Deloitte de Terre-Neuve-et-Labrador.
Comptable agréé depuis 1975, M. Daw a été un associé fiscaliste à Deloitte & Touche LLP, St. John's, de 1984 jusqu'à son départ à la retraite en 2008. Il a été président du Comité des affaires gouvernementales de l'Institut des comptables agréés de Terre-Neuve, membre du conseil d'administration de l'Institut des conseillers en management du Canada Atlantique et vice-président du conseil d'administration de la Fondation du Dr. H. Bliss Murphy pour les soins aux personnes atteintes de cancer.
M. Daw est présentement membre de l'exécutif de l'Institut des administrateurs de sociétés de la section de Terre-Neuve. Il est membre du comité consultatif de la Faculté des affaires à l'Université Memorial ainsi que du conseil de la Société des chutes Muskrat, une filiale de Nalcor. M. Daw a récemment été élu au Conseil d'administration de l'Institut des comptables agréés de Terre-Neuve-et-Labrador, et représente le Canada atlantique au conseil consultatif des associés retraités de Deloitte.
Par ailleurs, il a travaillé au sein de nombreux organismes publics et privés dans le domaine fiscal et en tant que conseiller, il a animé une émission de radio sur les affaires, il a tenu une chronique sur les impôts et les affaires dans un journal, et il a souvent été invité comme conférencier par des groupes du milieu des affaires.

**Mark S. Dwor**
B. A., LL.B

**Vancouver, Colombie-Britannique**
**(nommé en mai 2015 pour trois ans)**

M. Mark S. Dwor, de la Colombie-Britannique, est un membre retiré de la Law Society of British Columbia. Il est membre et dirigeant de nombreuses organisations professionnelles, artistiques et autres organisations communautaires, surtout en ce qui a trait à la gouvernance d'organismes de bienfaisance et à but non lucratif.
M. Dwor est cofondateur et président de la Canadian Academy of Independent Scholars. Il a été membre de différents conseils d'administration et de direction, y compris Variety, the Children's Charity, dont il a été le premier président du comité de développement du conseil de gouvernance, Ostéoporose Canada, dont il a été le président du comité d'investissement, ainsi que le Vancouver Children's Festival.
M. Dwor a donné des conférences et publié des articles sur un éventail de sujets dans les domaines culturel et juridique, y compris le droit de l'art, ainsi que la distribution et le franchisage. Il détient un baccalauréat en droit de l'Université de la Colombie Britannique et un baccalauréat ès arts du collège Glendon de l'Université York.

**Gerard J. Fitzpatrick**
CPA, FCA, TEP

**Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard**
**(renouvelé en juin 2015 pour trois ans)**

Proposé par la Province de l'Île-du-Prince-Édouard, Gerard J. Fitzpatrick compte plus de 30 ans d'expérience comme expert-comptable, surtout dans le domaine de l'impôt pour les professionnels et de directeurs-propriétaires d'entreprises. Il a été président de l'Institut des comptables agréés de l'Île-du-Prince-Édouard, ancien président de l'École de comptabilité de l'Atlantique et ancien membre du conseil d'administration de l'Institut canadien des comptables agréés. Il est présentement membre du Comité des orientations futures de l'Institut des comptables agréés de l'Île-du-Prince-Édouard.
M. Fitzpatrick a commencé sa carrière comme membre fondateur d'un cabinet de comptables agréés en 1977. En 2008, il a mis sur pied Fitzpatrick & Company, soit le premier cabinet de comptables agréés père-fils de l'Île-du-Prince-Édouard. Au cours de sa carrière, M. Fitzpatrick a offert des services professionnels à une clientèle diverse et sa pratique aujourd'hui comprend des conseils en gestion, des plans d'entreprise et des études de faisabilité. Il est également un conférencier régulier en matière d'impôts agricoles et d'autres questions fiscales.
M. Fitzpatrick a siégé à plusieurs conseils d'administration à titre de directeur et de président. De 2002 à 2008, il a été membre du conseil d'administration de l'Administration de pilotage de l'Atlantique où il a siégé à titre de vice-président du conseil d'administration et président du comité de vérification. M. Fitzpatrick est détenteur d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université de l'Île-du-Prince-Édouard et est comptable agréé, Fellow de l'Ordre des comptables agréés et administrateur de fiducies et de successions agréé.

**Norman G. Halldorson**
B.Comm., FCPA, FCA

**Clavet, Saskatchewan**
**(renouvelé en décembre 2014 pour trois ans)**

Proposé par la Province de la Saskatchewan, Norman G. Halldorson possède une vaste expérience dans le secteur privé où il a occupé plusieurs postes de cadres chez KPMG comptables agréés avant de prendre sa retraite en 2008, après une carrière de 40 ans. M. Halldorson est membre du conseil d'une entreprise qui opère plusieurs grands hôtels, et préside le Comité des acquisitions. Il siège aussi au conseil de l'Institut des comptables agréés de la Saskatchewan, préside plusieurs de leurs comités, et représente le Sénat de l'Université de la Saskatchewan. De plus, il préside les prix ABEX de la Chambre de commerce de la Saskatchewan, qui honorent les cadres d'entreprise pour leurs accomplissements exceptionnels. M. Halldorson est le membre fondateur de l'Association canadienne des entreprises familiales de la Saskatchewan.
M. Halldorson détient un baccalauréat en commerce, obtenu avec distinction, de l'Université de la Saskatchewan ainsi que le titre de comptable agréé. Il a reçu le titre de Fellow de l'Ordre des comptables agréés pour ses services distingués.

**Susan Hayes**
LL.B

**Halifax, Nouvelle-Écosse**
**(nommée en février 2015 pour trois ans)**

Nommée par la Province de la Nouvelle-Écosse, Susan Hayes est actuellement la dirigeante principale des ressources professionnelles au sein du cabinet d'avocats Stewart McKelvey, faisant partie de l'équipe de gestion responsable de l'ensemble des activités du cabinet.
Mme Hayes est très impliquée dans la collectivité. Elle est entre autres membre du Comité du développement professionnel de l'Association du Barreau canadien, division de la Nouvelle-Écosse, et membre du conseil du Halifax Visiting Dispensary. Elle détient un baccalauréat en droit de l'Université Dalhousie et un baccalauréat des arts de l'Université Acadia.

**Fauzia Lalani**
P.Eng.

**Calgary, Alberta**
**(renouvelée en juin 2013 pour trois ans)**

Proposée par le gouvernement fédéral, Fauzia Lalani est une chef d'entreprise respectée qui travaille actuellement comme directrice des services logistiques à Suncor Energy Services Inc. Précédemment, Mme Lalani était vice-présidente du National Service Fulfilment de TELUS avant d'agir comme présidente et PDG de la société Aquila Networks Canada, reconnue comme fournisseur de services publics d'électricité. Mme Lalani a également oeuvré pendant sept ans à la TransAlta Corporation, société de production et de vente en gros d'électricité. Au cours de sa carrière chez TransAlta, elle a agi comme directrice de plusieurs secteurs, incluant les ventes et le marketing, la déréglementation, le génie construction, le marketing de masse et les services de détail. Active au sein de plusieurs organisations nationales et communautaires, Mme Lalani est présidente du Aga Khan Ismaili Council for the Priaries et agit comme membre du conseil de la fondation Sinneave. Précédemment, elle agissait comme présidente de la Commission des accidents de travail de l'Alberta; Ambulance aérienne STARS et YMCA de Calgary (présidente du comité de la nomination et de la gouvernance du conseil). Mme Lalani est récipiendaire du prix des 50 plus importantes femmes du secteur de l'énergie — catégorie leadership et du prix International Stevie – catégorie meilleure équipe de soutien. Mme Lalani détient un baccalauréat ès sciences (avec distinction) en génie électrique de l'Université de l'Alberta et est diplômée du programme de gestion de l'Université de Western Ontario.

**Francine Martel-Vaillancourt**
FCPA, FCA, ASC

**Saint-Laurent-de-l'île-d'Orléans, Québec**
**(nommée en mars 2015 pour trois ans)**

Proposée par la Province du Québec, Francine Martel-Vaillancourt préside actuellement le conseil d'administration du Comité de vérification et d'évaluation de Services partagés Canada. Elle est également vice-présidente du conseil d'administration de Desjardins Sécurité financière et formatrice au Collège des administrateurs de société de l'Université Laval, leader de la formation en gouvernance.

La carrière de Mme Martel-Vaillancourt au sein de la fonction publique est exceptionnelle. Deux fois sous-ministre à Revenu Québec (de 2000 à 2003 et de 2007 à 2011), elle a également été présidente-directrice générale et présidente du conseil d'administration de la Commission des normes du travail, et présidente directrice générale de Services Québec.
Mme Martel-Vaillancourt est reconnue par ses pairs. Elle a reçu en 1997 les titres d'« émérite » et de « fellow » de l'Ordre des comptables agréés du Québec. On lui a aussi rendu hommage en lui accordant le grand prix « Services publics » dans le cadre du Gala Femmes de mérite du YWCA, l'Hermès de carrière 2007-2008 de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval et le « Prix hommage 2011 » décerné par l'Institut d'administration publique du Québec.
Mme Martel-Vaillancourt est titulaire d'un baccalauréat en sciences de l'actuariat et d'une licence en sciences comptables de l'Université Laval à Québec. Elle a aussi complété le programme de certification universitaire en gouvernance de sociétés du Collège des administrateurs de sociétés de l'Université Laval. Elle est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

**Margaret Melhorn**
B.A., M.A.

**Yellowknife, Territoires du Nord-Ouest**
**(nommée en novembre 2012 pour 3 ans)**

Proposée par les Territoires du Nord-Ouest, Margaret Melhorn est une ancienne sous ministre des Finances et secrétaire du Conseil de gestion financière du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest. Les 28 années de carrière de Mme Melhorn au ministère des Finances ont été passées dans des secteurs comme l'analyse économique, la politique fiscale et l'élaboration de budgets. Parmi ses nombreuses réalisations importantes, Mme Melhorn a mené la fusion réussie des Finances et du Secrétariat du Conseil de gestion financière, abordant les enjeux liés à la structure organisationnelle, aux ressources humaines, aux systèmes et à la culture organisationnelle. Elle a aussi surveillé le remplacement du système de renseignements financiers du GTNO, vieux de 30 ans, par un nouveau Système d'établissement de rapports et de planification d'entreprise, en respectant l'échéance et le budget. Mme Melhorn a commencé sa carrière en tant qu'analyste financière au Conseil du Trésor de l'Alberta.
Mme Melhorn est actuellement membre du Conseil de la Fondation communautaire de Yellowknife. Elle est une ancienne membre du Conseil du Fonds d'intégration des Territoires du Nord-Ouest et possède une expérience récente de gouvernance dans de nombreux comités des sous ministres du GTNO, comme le comité de la vérification, le comité des politiques informatiques, le comité de planification des immobilisations et le comité des sous ministres des ressources humaines.
Mme Melhorn détient un baccalauréat ès arts (avec distinction) en économie et en histoire de l'Université de Carleton et une maîtrise ès arts en économie de l'Université de l'Alberta.

**Mireille A. Saulnier**

B.Ps., LL.B

**Tracadie-Sheila, Nouveau-Brunswick**
**(nommée en juin 2016 pour trois ans.)**

Nommée par la province du Nouveau-Brunswick, Mireille A. Saulnier est propriétaire du cabinet juridique Mireille A. Saulnier C.P. Inc. Avant son rôle actuel, madame Saulnier était partenaire au sein du cabinet d'avocats-notaires Lebouthillier Boudreau Saulnier où elle a fait ses débuts comme stagiaire en droit avant d'y être associée.
Elle est une chef de file active dans sa collectivité et participe à diverses initiatives. Elle est actuellement membre du conseil d'administration de Service Nouveau-Brunswick depuis octobre 2015. Madame Saulnier occupe aussi le rôle de présidente-sortante de la Chambre de Commerce du Grand Tracadie-Sheila Inc. Depuis 2010, elle est représentante régionale de l'Association des juristes d'expression française du Nouveau-Brunswick. Avant cela, elle était étudiante conseil à l'Université de Moncton, dans le cadre des tribunaux administratifs.
Madame Saulnier est titulaire d'un baccalauréat en droit de la faculté de droit et d'un baccalauréat en psychologie, tous deux obtenus à l'Université de Moncton. Elle a été admise au Barreau du Nouveau-Brunswick en 2008.

**Joyce Sumara**
B.A.

**Haliburton, Ontario**
**(nommée en décembre 2014 pour trois ans)**

Proposée par le gouvernement fédéral, Mme Joyce Sumara est une cadre de la technologie de l'information (TI) accomplie qui compte plus de 30 ans d'expérience dans de grandes multinationales. Mme Sumara possède une vaste expérience du déploiement de systèmes et de la planification stratégique de la TI dans les industries automobiles, des soins de santé et des télécommunications. De 2009 à 2011, Mme Sumara a été vice présidente, TI et agente de la sécurité de l'information chez Rogers Communications, où elle était responsable de la sécurité des renseignements d'entreprise et de la gouvernance de la TI. Elle a déjà occupé les postes de dirigeante principale de l'information de GM Canada et de dirigeante principale de l'information d'OnStar chez General Motors Corporation. Tout au long de sa carrière, elle a occupé divers postes de consultation et a siégé au conseil du Grandview Children's Centre pendant six ans ainsi qu'à celui de Medic-Alert Canada pendant deux ans.
Mme Sumara détient un baccalauréat ès arts en mathématique de la Wayne State University, à Detroit, au Michigan, ainsi qu'un certificat en génie industriel du General Motors Institute (qui fait désormais partie de la Kettering University), à Flint, au Michigan. Elle a été désignée comme l'une des « 100 femmes les plus influentes au Canada » en 2003 et en 2004.

**Bob Hamilton**

**Commissaire du Revenu et premier dirigeant de l'ARC**
**(nommé en août 2016)**

Bob Hamilton a été nommé commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Il est entré en fonction le 1er août 2016. Avant de se joindre à l'ARC, M. Hamilton a occupé les postes de sous-ministre, à Environnement Canada et de sous-ministre à Ressources naturelles Canada. Nommé secrétaire délégué principal du Conseil du Trésor en mars 2011, M. Hamilton a été désigné le principal responsable canadien du Conseil Canada–États-Unis de coopération en matière de réglementation par le premier ministre. M. Hamilton a occupé de nombreux postes de cadre supérieur au ministère des Finances, y compris ceux de sous-ministre adjoint principal de la Direction de la politique de l'impôt et de sous-ministre adjoint de la Direction de la politique du secteur financier. M. Hamilton a obtenu son baccalauréat avec spécialisation et une maîtrise en économie de l'Université Western.

# 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 présentes au Conseil aux fins d'étude. Le tableau suivant présente les membres de chaque comité ainsi que la participation de chacun d'eux au cours de l'exercice 2015-2016.

| Membres du Conseil | Conseil de direction (9 réunions)[1] | Comité de la vérification (5 réunions)[2] | Comité de la gouvernance (2 réunions) | Comité des ressources humaines (4 réunions) | Comité des ressources (4 réunions) | Sous-comité du CSCD (4 réunions) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Membres du Conseil durant tout l'exercice** | | | | | | |
| Myles Bourke | 7/7 | 5/5 | 2/2 | | 4/4 | |
| Rossana Buonpensiere | 7/7 | | 2/2 | 4/4 | | |
| Richard J. Daw | 7/7 | 5/5 | | 4/4 | | 4/4 |
| Gerard J. Fitzpatrick | 6/7 | 4/5 | | | 4/4 | |
| Norman G. Halldorson | 9/9 | 5/5 | 2/2 | | | 4/4 |
| Susan Hayes | 6/7 | 5/5 | | 4/4 | | |
| Fauzia Lalani | 8/9 | | 2/2 | | 4/4 | 3/4 |
| Robert (Bob) Manning | 9/9 | | | | 4/4 | 2/2 |
| Francine Martel-Vaillancourt | 5/7 | 5/5 | | 4/4 | | |
| Margaret Melhorn | 7/7 | | | 4/4 | 4/4 | |
| Joyce Sumara | 7/7 | 1/1 | 2/2 | | 4/4 | 2/2 |
| Richard (Rick) Thorpe | 9/9 | 5/5 | 2/2 | 4/4 | 4/4 | 4/4 |
| Andrew Treusch[3] | 7/7 | | 2/2 | 4/4 | 4/4 | |
| **Membres qui se sont joints au Conseil en cours d'exercice** | | | | | | |
| Mark S. Dwor | 6/6 | | 2/2 | | 4/4 | |
| Todd McCarthy | 3/3 | | 1/2 | 3/3 | 3/3 | |
| **Taux moyen de présence par réunion** | **103/109=94 %** | **35/36=97 %** | **17/18=95 %** | **31/31=100 %** | **39/39=100 %** | **19/20=95 %** |

1 Comprend toutes les réunions et téléconférences. Comprend également la téléconférence sur le plan d'entreprise ou seuls le président du Conseil, le commissaire et les présidents des comités ont participés.

2 Comprend une téléconférence sur les états financiers et quatre réunions régulières du Comité de la vérification.

3 Andrew Treusch a pris sa retraite en juin 2016, mais, étant donné qu'il a agi à titre de commissaire de l'ARC au cours de l'année financière 2015-2016, son nom paraît sur la liste des membres du Conseil.

| Taux de rémunération établis par le gouverneur en conseil[1] | | |
|---|---|---|
| **Fonction du membre** | **Honoraires annuels** | **Indemnité quotidienne** |
| Président du Conseil | 14 500 $ - 17 100 $ | 565 $ - 665 $ |
| Président de comité | 11 100 $ - 13 000 $ | 565 $ - 665 $ |
| Directeur | 7 300 $ - 8 600 $ | 475 $ - 550 $ |

1 Source www.appointments-nominations.gc.ca[xi]

# Annexe B
# États financiers

Déclaration de responsabilité de la direction
englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - 110

Agence du revenu du Canada États financiers – Activités de l'Agence - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - 111

Discussion et Analyse des États Financiers – Activités de l'Agence (non audité) - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - 132

Agence du revenu du Canada États financiers – Activités administrées - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - 138

Discussion et Analyse des États Financiers – Activités Administrées (non audité) - - - - - - - - - - - - - - - - - - 158

Sommaire de l'évaluation de l'efficacité du système de contrôle interne
en matière de rapports financiers et du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada - - - - - - - - - - - - - - 164

Information financière supplémentaire non auditée - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - 170

# Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (ARC) 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. Certains renseignements présentés dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'ARC est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les renseignements financiers soumis aux Comptes publics du Canada et inclus dans ce rapport concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations en matière de la comptabilité et de l'établissement de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'ARC. La direction exploite aussi un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF) 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 effectuées 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'ARC 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, au moyen de dispositions organisationnelles assurant une répartition appropriée des responsabilités, et de programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation, ainsi que d'une évaluation annuelle de l'efficacité de son système de CIRF. Une évaluation pour l'année financière s'étant terminée le 31 mars 2016 a été effectuée conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor et les résultats ainsi que les plans d'action sont résumés en annexe.

Le système de CIRF vise à atténuer les risques jusqu'à un niveau raisonnable fondé sur un processus continu afin d'identifier les principaux risques, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'effectuer des ajustements nécessaires. L'efficacité et le caractère adéquat de la gestion financière de l'ARC et de son système de contrôle interne sont examinés par le personnel de la vérification interne, qui effectue des vérifications périodiques de divers secteurs des opérations de l'ARC et par le Conseil de direction qui est chargé de s'assurer que la direction s'acquitte de ses obligations en matière d'établissement de rapports financiers et de contrôle interne et exerce ses responsabilités par l'intermédiaire du comité de la vérification du Conseil de direction. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité, les présents états financiers ont été examinés par le comité de la vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le comité de la vérification est indépendant de la direction et tient régulièrement des réunions avec cette dernière, ainsi qu'avec des vérificateurs internes et le vérificateur général du Canada. Les vérificateurs ont un accès complet et libre au comité de la vérification.

Le vérificateur général du Canada effectue des audits indépendants et exprime des opinions distinctes sur les états financiers ci-joints, qui ne comprennent pas une opinion d'audit sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ARC en matière de rapports financiers.

Approuvé par :

Bob Hamilton
Commissaire du Revenu et premier dirigeant de l'Agence du revenu du Canada

Roch Huppé
Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire, Direction générale des finances et de l'administration

Ottawa (Ontario)
Le 30 août 2016

# Agence du revenu du Canada
# États financiers – Activités de l'Agence

Bureau du vérificateur général du Canada

Office of the Auditor General of Canada

**RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT**

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2016, et l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence, l'état de la variation de la dette nette de l'agence et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

*Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

*Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

*Opinion*

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Pour le vérificateur général du Canada,

Chantale Perreault, CPA, CA
directrice principale

Le 30 août 2016
Ottawa, Canada

# Agence du revenu du Canada
## État de la situation financière – Activités de l'Agence
## au 31 mars
## (en milliers de dollars)

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| **Passifs** | | |
| Salaires à payer | 329 274 | 267 026 |
| Créditeurs et charges à payer (note 4) | 87 790 | 120 595 |
| Congés annuels et compensatoires | 189 038 | 188 444 |
| Indemnités de départ aux employés (note 5e) | 604 149 | 606 770 |
| Indemnités de congé de maladie aux employés (note 5e) | 253 665 | 246 742 |
| **Total des passifs** | 1 463 916 | 1 429 577 |
| **Actifs financiers** | | |
| Somme à recevoir du Trésor | 269 109 | 282 102 |
| Créances et avances (note 6) | 7 415 | 10 153 |
| **Total des actifs financiers** | 276 524 | 292 255 |
| **Dette nette de l'agence** | 1 187 392 | 1 137 322 |
| **Actifs non financiers** | | |
| Charges payées d'avance | 12 454 | 12 538 |
| Immobilisations corporelles (note 7) | 402 322 | 393 415 |
| **Total des actifs non financiers** | 414 776 | 405 953 |
| **Situation financière nette de l'agence** | **772 616** | **731 369** |

Passifs éventuels (note 13)

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

Approuvé par :

Le 30 août 2016

Bob Hamilton
Le commissaire du Revenu et premier dirigeant de
l'Agence du revenu du Canada

Date

Le 30 août 2016

Richard Thorpe, CPA, FCPA, CMA, FCMA
Administrateur et président du Conseil de direction

Date

# Agence du revenu du Canada
## État des résultats et de la situation financière nette de l'agence – Activités de l'Agence
## exercice terminé le 31 mars
## (en milliers de dollars)

| | 2016 Résultats prévus | 2016 Résultats actuels | 2015 Résultats actuels |
|---|---|---|---|
| **Charges** (note 8) | | | |
| Observation en matière de déclaration | 1 142 140 | 1 180 967 | 1 185 957 |
| Services internes | 1 159 390 | 1 143 400 | 1 155 630 |
| Recouvrements et observation en matière de production des déclarations | 695 281 | 732 717 | 740 480 |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements | 720 214 | 699 127 | 726 520 |
| Aide aux contribuables et aux entreprises | 364 406 | 379 574 | 382 732 |
| Appels | 238 525 | 247 009 | 264 331 |
| Programmes de prestations | 149 102 | 154 287 | 149 088 |
| Ombudsman des contribuables | 3 466 | 2 213 | 2 755 |
| **Total des charges** | 4 472 524 | 4 539 294 | 4 607 493 |
| **Revenus non fiscaux** (note 9) | | | |
| Observation en matière de déclaration | 30 720 | 28 820 | 26 096 |
| Services internes | 153 903 | 167 592 | 165 488 |
| Recouvrements et observation en matière de production des déclarations | 197 662 | 198 428 | 193 499 |
| Cotisations des déclarations et traitement des paiements | 60 846 | 56 498 | 56 442 |
| Aide aux contribuables et aux entreprises | 65 481 | 62 986 | 61 126 |
| Appels | 20 470 | 23 049 | 18 992 |
| Programmes de prestations | 26 386 | 22 095 | 23 671 |
| Revenus gagnés pour le compte du gouvernement | ( 66 511) | ( 69 543) | ( 64 694) |
| **Total des revenus non fiscaux** | 488 957 | 489 925 | 480 620 |
| **Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts** | 3 983 567 | 4 049 369 | 4 126 873 |
| **Financement du gouvernement et transferts** | | | |
| Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada | 4 064 775 | 3 558 385 | 3 574 766 |
| Variation des montants à recevoir du Trésor | | ( 12 993) | 118 697 |
| Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10) | 436 284 | 463 247 | 449 754 |
| Transferts des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages (note 11) | | ( 506) | ( 88 104) |
| Transferts nets d'immobilisations corporelles à d'autres ministères du gouvernement (AMG) | | ( 11) | ( 6) |
| **Total du financement du gouvernement et des transferts** | 4 501 059 | 4 008 122 | 4 055 107 |
| **Coût d'exploitation net (surplus) après le financement du gouvernement et les transferts** | ( 517 492) | 41 247 | 71 766 |
| **Situation financière nette de l'agence - début de l'exercice** | 731 369 | 731 369 | 659 603 |
| **Situation financière nette de l'agence - fin de l'exercice** | **213 877** | **772 616** | **731 369** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Agence du revenu du Canada
## État de la variation de la dette nette de l'agence – Activités de l'Agence
## exercice terminé le 31 mars
## (en milliers de dollars)

| | 2016 | 2016 | 2015 |
|---|---|---|---|
| | Résultats prévus | Résultats actuels | Résultats actuels |
| **Coût (excédent) d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts** | ( 517 492) | 41 247 | 71 766 |
| **Variation des immobilisations corporelles** | | | |
| Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7) | 140 107 | 93 664 | 91 855 |
| Amortissement des immobilisations corporelles (note 7) | ( 83 426) | ( 83 842) | ( 79 171) |
| Produits de la cession d'immobilisations corporelles | | ( 51) | ( 127) |
| Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles | ( 1 908) | ( 853) | ( 5 463) |
| Transferts nets d'immobilisations corporelles à d'AMG | | ( 11) | ( 6) |
| **Total de la variation des immobilisations corporelles** | 54 773 | 8 907 | 7 088 |
| **Variation des charges payées d'avance** | | ( 84) | 575 |
| **Augmentation (diminution) nette de la dette nette de l'agence** | ( 462 719) | 50 070 | 79 429 |
| **Dette nette de l'agence - début de l'exercice** | 1 137 322 | 1 137 322 | 1 057 893 |
| **Dette nette de l'agence - fin de l'exercice** | **674 603** | **1 187 392** | **1 137 322** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Agence du revenu du Canada
## État des flux de trésorerie – Activités de l'Agence
## exercice terminé le 31 mars
## (en milliers de dollars)

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| **Activités d'exploitation** | | |
| Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts | 4 049 369 | 4 126 873 |
| **Éléments hors trésorerie** | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles (note 7) | ( 83 842) | ( 79 171) |
| Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles | ( 853) | ( 5 463) |
| Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10) | ( 463 247) | ( 449 754) |
| Transfert des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages (note 11) | 506 | 88 104 |
| Variation des créances et avances | (2,738) | 3,475 |
| Variation des charges payées d'avance | ( 84) | 575 |
| Variation des salaires à payer | ( 62 248) | ( 137 437) |
| Variation des créditeurs et charges à payer | 32 805 | ( 25 694) |
| Variation des congés annuels et compensatoires | ( 594) | 1 228 |
| Variation des indemnités de départ aux employés | 2 621 | ( 36 656) |
| Variation des indemnités de congé de maladie aux employés | ( 6 923) | ( 3 042) |
| **Encaisse utilisée par les activités d'exploitation** | 3 464 772 | 3 483 038 |
| | | |
| **Activités d'investissement en immobilisations** | | |
| Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7) | 93 664 | 91 855 |
| Produit de la cession d'immobilisations corporelles | ( 51) | ( 127) |
| **Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations** | 93 613 | 91 728 |
| | | |
| **Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada** | **3 558 385** | **3 574 766** |

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

# Agence du revenu du Canada
# Notes complémentaires aux états financiers – Activités de l'Agence

## 1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC 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 de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'ARC 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 œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;

d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'ARC administre 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 administre d'autres montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. 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'œuvre*, 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'ARC opère dans les activités de programmes suivants :

a) 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;

b) Services internes : fournit des services internes à travers l'ARC, tels que la gestion des ressources humaines, la gestion financière et les technologies de l'information, pour répondre aux besoins des programmes et d'autres obligations organisationnelles;

c) Recouvrements et observation en matière de production de déclaration: détermine et traite l'inobservation des exigences en matière de production et de remises;

d) 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;

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'ARC;

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'ARC 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'ARC et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers - Activités Administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour le gouvernement fédéral, une province, un territoire, les Premières nations et d'autres organismes. La séparation des activités de l'agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'ARC sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat. Les actifs, passifs, revenus et charges relatifs à l'impôt ou aux taxes sont exclus de ces états financiers, puisqu'ils ne peuvent être comptabilisés que par un gouvernement et non par l'agence fiscale qui administre ces opérations.

Aux termes 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. Les principes comptables utilisés s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

**a) Crédits parlementaires**

L'ARC est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La présentation des crédits consentis à l'ARC ne correspond pas à la présentation établie selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public, 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 et de la situation financière nette de l'agence 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. L'état des résultats prospectifs - Activités de l'Agence et ses notes complémentaires intégrés au Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016 est la source d'information pour les résultats prévus dans les états financiers.

**b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada**

L'ARC utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement, qui 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 de fonds réutilisables et toutes 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 fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement**

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement et sont comptabilisées comme des charges à leur coût estimatif.

**e) Constatation des revenus**

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'ARC.

Les revenus non fiscaux qui ne sont pas disponibles à être dépenser à nouveau ne peuvent servir à acquitter les passifs de l'ARC. Bien que l'on s'attende à ce que la gestion maintienne le contrôle comptable, elle n'a pas l'autorité sur la disposition des revenus non réutilisables. Par conséquent, les revenus non réutilisables sont considérés comme étant gagnés pour le compte du gouvernement du Canada et sont donc présentés en réduction du montant brut des revenus de l'ARC.

**f) 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.

**g) Avantages sociaux futurs des employés**

a) Régime de retraite

Tous les employés admissibles de l'ARC 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'ARC. 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'ARC 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'ARC n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

b) Régime de soins de santé et de soins dentaires

L'ARC participe aux régimes d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés ont droit à des avantages sociaux liés aux soins de santé et dentaires, tel que prévu dans les conventions collectives et les conditions d'emploi. Les cotisations de l'ARC aux régimes, qui sont fournies gratuitement par le Secrétariat du Conseil du Trésor, sont enregistrées au coût selon un pourcentage de la charge de salaires et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées. Elles représentent l'obligation totale de l'ARC à l'endroit de ces régimes. Les dispositions législatives en vigueur ne requièrent pas que l'ARC verse des cotisations pour tout passif non capitalisé relié à ces régimes.

c) Indemnités de départ

Certains 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. Ces indemnités constituent pour l'ARC une obligation dont le règlement entraînera des paiements au cours des prochains exercices. Le passif relatif aux indemnités gagnées par les employés de l'ARC est établi à partir d'information provenant des résultats d'une évaluation actuarielle fondée sur la méthode de répartition des indemnités au prorata du service. Des changements aux hypothèses actuarielles ainsi que des variations entre les résultats réels et les résultats prévus du régime d'indemnités de départ donnent lieu à des gains ou pertes actuariels. Ces gains ou pertes sont amortis sur une base linéaire selon la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des employés à partir de l'exercice suivant celui au cours duquel ils ont été constatés.

d) Indemnités de congé de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des indemnités de congé de maladie jusqu'à la retraite ou à la cessation d'emploi conformément à leurs conditions d'emploi. Les indemnités de congé de maladie sont gagnées en fonction des services rendus par les employés et sont payées lors d'une absence pour cause de maladie ou de blessure. Ce sont des avantages qui s'accumulent mais qui ne s'acquièrent pas, c'est-à-dire qui peuvent être reportés à des années ultérieures, mais ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou d'une cessation d'emploi, ni utilisés pour d'autres fins. Un passif est comptabilisé pour les crédits de congé de maladie dont on prévoit l'utilisation dans les années ultérieures en excès des allocations futures au moyen d'une évaluation actuarielle fondée sur la méthode de répartition des prestations. Des changements aux hypothèses actuarielles ainsi que des variations entre les résultats réels et les résultats prévus du régime d'indemnités de congé de maladie donnent lieu à des gains ou pertes actuariels. Ces gains ou pertes sont amortis sur une base linéaire selon la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des employés à partir de l'exercice suivant celui au cours duquel ils ont été constatés.

**h) 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'ARC et le moment où elle est traitée par le Trésor. Elle correspond au montant net de l'encaisse que l'ARC a le droit de prélever du Trésor sans autre autorisation pour s'acquitter de ses passifs.

**i) 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.

**j) Immobilisations corporelles**

Tous les frais initiaux de 10 000 $ et plus engagés par l'ARC pour l'achat ou le développement des immobilisations corporelles 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 corporelles 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 |

Les immobilisations en cours de construction ou en développement sont comptabilisé comme des dépenses au fur et à mesure que les coûts sont encourus et ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

**k) 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'ARC est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

**l) Conversion des devises**

Les transactions qui découlent d'une opération en devises sont converties en dollars canadiens en appliquant le taux de change en vigueur au moment de ces transactions. Les gains et les pertes sur change résultant des transactions en devises sont inclus dans la catégorie autre services et charges dans la note 8 - Information sectorielle - Charges.

**m) Instruments financiers**

L'ARC utilise des instruments financiers non dérivés dans le cadre de ses opérations. Ces instruments financiers ont donné lieu à des actifs financiers et passifs financiers qui sont évalués au coût ou au coût après amortissement, selon le tableau ci-dessous.

| Actifs financiers et passifs financiers | Évaluation |
|---|---|
| Créances et avances | Coût après amortissement |
| Salaires à payer | Coût |
| Créditeurs et charges à payer | Coût |
| Congés annuels et compensatoires | Coût |

**n) Incertitude relative à la mesure**

L'établissement des présents états financiers préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des passifs, des actifs, des revenus, des charges et des divulgations connexes 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 et congé de maladie aux employés, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations corporelles et les services fournis gratuitement sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations actuelles. Les estimations de la direction sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les corriger, les modifications sont comptabilisées dans les états financiers de l'exercice au cours duquel elles deviennent connues. Les méthodes utilisées pour effectuer les estimations ont été appliquées de façon conforme avec l'exercice précédent.

## 3. Crédits parlementaires

L'ARC 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 et de la situation financière nette de l'agence 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'ARC, 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 :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Crédits parlementaires fournis : | | |
| Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi* | 3 268 072 | 3 391 870 |
| Crédit 5 – Dépenses en capital | 128 693 | 123 414 |
| Dépense des recettes résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* | 169 032 | 166 085 |
| Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État | 92 | 174 |
| Charges législatives : | | |
| Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 432 794 | 447 675 |
| Paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* [1] | 121 481 | ( 15 119) |
| Versements d'allocations spéciales pour enfants [1] | 309 173 | 214 761 |
| Autres | 1 577 | 3 536 |
| | 4 430 914 | 4 332 396 |
| Moins : | | |
| Crédits disponibles pour l'emploi dans l'exercice ultérieur [2] : | | |
| Crédit 1 | ( 227 536) | ( 214 323) |
| Crédit 5 | ( 49 890) | ( 47 123) |
| Crédits annulés : | | |
| Crédit 1 | ( 6 501) | ( 10 117) |
| Charges liées aux activités administrées [1] | ( 430 661) | ( 199 672) |
| | ( 714 588) | ( 471 235) |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 716 326** | **3 861 161** |

1 Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, les paiements en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* et la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* 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. L'Accord sur le bois d'œuvre a expiré le 12 Octobre 2015 et l'ARC continuera d'administrer les transactions post-expiration et ajustements conformément aux conditions de l'Accord.

2 En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, l'ARC a jusqu'à deux exercices financiers pour utiliser les crédits parlementaires une fois approuvés.

b) Rapprochement du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts et des crédits parlementaires utilisés :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts | 4 049 369 | 4 126 873 |
| Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours : | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles (note 7) | ( 83 842) | ( 79 171) |
| Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs | 3 131 | 1 871 |
| Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations corporelles | ( 899) | ( 5 584) |
| Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10) | ( 463 247) | ( 449 754) |
| Autres | ( 489) | ( 134) |
| | ( 545 346) | ( 532 772) |
| Variation des actifs non financiers touchant les crédits : | | |
| Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 7) | 93 664 | 91 855 |
| Moins : variation de la capitalisation des dépenses d'années antérieures | 486 | 278 |
| Variation des charges payées d'avance | ( 84) | 575 |
| Paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages (note 11) | 506 | 88 104 |
| | 94 572 | 180 812 |
| Variation des besoins de financement futurs : | | |
| Salaires, congés annuels et compensatoires | ( 45 488) | ( 39 130) |
| Indemnités de départ aux employés | 2 621 | ( 36 656) |
| Indemnités de congé de maladie aux employés | ( 6 923) | ( 3 042) |
| | ( 49 790) | ( 78 828) |
| Revenus non fiscaux réutilisables (note 9) | 167 521 | 165 076 |
| **Total des crédits parlementaires utilisés** | **3 716 326** | **3 861 161** |

## 4. Créditeurs et charges à payer

Les créditeurs et charges à payer sont évalués au coût, et la plupart sont dus dans les 30 jours suivant la fin de l'année financière.

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Créditeurs et charges à payer - apparentés | 30 503 | 56 630 |
| Créditeurs et charges à payer - tiers | 57 287 | 63 965 |
| | **87 790** | **120 595** |

## 5. Avantages sociaux futurs des employés

a) Régime de retraite

L'ARC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique (le Régime), qui est parrainé et administré par 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'inflation.

L'ARC et les employés contribuent au Régime. En raison de la modification de la *Loi sur la pension de la fonction publique* à la suite de la mise en œuvre de provisions liées à la *Loi de 2012 sur l'emploi et la croissance*, les employés cotisants ont été répartis en deux groupes. Les cotisants du groupe 1 sont les membres existants du régime au 31 décembre 2012, et les cotisants du groupe 2 sont les membres qui ont rejoint le Régime à partir du 1er janvier 2013.

Chaque groupe a un taux de cotisation distinct. La dépense de l'année courante pour les contributions de l'ARC pour les membres du groupe 1 représente environ 1.25 fois (1,41 fois en 2014-2015) les cotisations des employés et, pour les membres du groupe 2, environ 1.24 fois (1,39 fois en 2014-2015) les cotisations des employés.

Les cotisations au Régime au cours de l'exercice se sont élevées à :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations patronales | 298 325 | 306 030 |
| Cotisations salariales | 238 747 | 217 120 |

La responsabilité de l'ARC envers le Régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

b) Régimes de soins de santé et de soins dentaires

L'ARC contribue pour tous les employés admissibles au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada. La responsabilité de l'ARC envers ces régimes est limitée à ses cotisations (référer à la note 10).

c) Indemnités de départ

L'ARC paie des indemnités de départ à ses employés assujettis fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Ces indemnités sont non capitalisées. Les indemnités seront versées au moyen des crédits futurs.

d) Indemnités de congé de maladie

Les employés disposent, selon les services rendus, d'un crédit annuel maximum de 15 jours de congé rémunéré qu'ils peuvent utiliser lorsqu'ils s'absentent pour cause de maladie ou de blessure. Les employés peuvent accumuler les crédits de congé de maladie inutilisés à chaque année. Les congés accumulés peuvent être utilisés au cours des exercices ultérieurs dans la mesure où la durée du congé de maladie ou pour blessure de l'employé dépasse le nombre de crédits attribués pour l'exercice en cours. L'utilisation des congés de maladie accumulés prend fin au moment de la cessation d'emploi. Ces indemnités ne sont pas capitalisées. Elles seront payées au moyen des crédits futurs.

e) Évaluation des avantages sociaux futurs

Annuellement, au 31 mars de chaque année, l'ARC obtient une évaluation actuarielle de l'obligation au titre des prestations constituées des employés pour les fins comptables.

Les variations de l'exercice de la valeur actuarielle de ces obligations au titre des prestations constituées des employés qui est utilisée pour déterminer les passifs au titre des avantages sociaux futurs des employés présentés dans l'État de la situation financière au 31 mars sont les suivantes :

| | Indemnités de départ | | Indemnités de congé de maladie | |
|---|---|---|---|---|
| | **2016** | **2015** | **2016** | **2015** |
| | (en milliers de dollars) | | | |
| Obligations au titre des prestations constituées des employés au début de l'exercice | 629 399 | 519 956 | 214 600 | 214 800 |
| Prestations constituées[1, 2] | 27 622 | 68 992 | 36 164 | 36 300 |
| Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées (note 8) | 14 826 | 17 976 | 5 177 | 7 500 |
| Prestations versées | (50 876) | (46 062) | (34 011) | (38 600) |
| (Gain)/perte actuariel | (5 943) | 68 537 | 17 957 | (5 400) |
| Obligations au titre des prestations constituées des employés à la fin de l'exercice | 615 028 | 629 399 | 239 887 | 214 600 |
| Gain/(perte) actuariel cumulé net | (12 436) | (18 379) | 16 343 | 34 300 |
| moins: amortissement de gain/(perte) actuariel net[1] | (1 557) | 4 250 | 2 565 | 2 158 |
| Gain/(perte) actuariel non amorti cumulé net | (10 879) | (22 629) | 13 778 | 32 142 |
| **Passifs au titre des avantages sociaux des employés** | **604 149** | **606 770** | **253 665** | **246 742** |

[1] Ces dépenses représentes les indemnités de départ et congé de maladie qui sont inclut dans la catégorie des Autres avantages et indemnité dans la note 8.

[2] Les indemnités de départ divulgués pour l'exercice terminé le 31 mars 2015 incluent un ajustement de 44 391 764 $ aux prestations constituées à la suite d'améliorations apportées aux données sous-jacentes.

f) Hypothèses actuarielles

Des hypothèses actuarielles sont utilisées pour évaluer les obligations au titre des indemnités de départ et de congés de maladie constituées aux employés et comprend des estimations du taux d'actualisation et de croissance annuelle des salaires. Ces hypothèses sont examinées au 31 mars de chaque année et sont basées sur les meilleures estimations de la direction. L'évaluation actuarielle au 31 mars 2016 pour les obligations des indemnités de départ et de congé de maladie a utilisé un taux d'actualisation de 2,3% et une croissance des salaires de 2,2% - 2,6% (2,4% et 2,0% - 2,6 % respectivement au 31 mars 2015). La durée moyenne estimative du reste de la carrière active est de 13.2 années pour les indemnités de congé de maladie et de 11.6 années pour les indemnités de départ au 31 mars 2016 (13.3 années et 11.8 années respectivement au 31 mars 2015).

g) Analyse de sensibilité

Des variations dans les hypothèses peuvent causer des augmentations ou des diminutions importantes dans l'estimation des obligations au titre des prestations constituées des employés. Le tableau suivant illustre les effets possibles d'un écart de 1% dans les hypothèses actuarielles principales, étant le taux d'actualisation et la croissance des salaires.

| | Indemnités de départ | | Indemnités de congé de maladie | |
|---|---|---|---|---|
| | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 |
| | (en milliers de dollars) | | | |
| **Effet potentiel sur les obligations au titre des prestations constituées des employés dû à :** | | | | |
| Augmentation de 1% du taux d'actualisation | (52 736) | (53 281) | (14 647) | (12 700) |
| Diminution de 1% du taux d'actualisation | 61 952 | 62 575 | 16 666 | 14 400 |
| Augmentation de 1% de la croissance des salaires | 61 192 | 61 908 | 18 937 | 18 600 |
| Diminution de 1% de la croissance des salaires | (53 128) | (53 755) | (16 926) | (16 700) |

## 6. Créances et avances

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Créances - apparentés | 4 691 | 6 842 |
| Créances - tiers | 950 | 898 |
| Avances à des employés | 396 | 689 |
| Trop-payés de salaire | 1 930 | 2 330 |
| | 7 967 | 10 759 |
| Moins : provision pour créances douteuses | ( 552) | ( 606) |
| **Total des créances et avances** | **7 415** | **10 153** |

# 7. Immobilisations corporelles

| Catégorie d'immobilisations corporelles | Coût | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Solde d'ouverture | Acquisitions | Cessions et ajustements | Transferts à d'AMG | Solde de fermeture |
| | (en milliers de dollars) | | | | |
| Matériel, outillage et ameublement | 6 931 | 826 | ( 335) | ( 12) | 7 410 |
| Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne) | 919 072 | 91 622 | (3 517) | (1 631) | 1 005 546 |
| Véhicules et autres moyens de transport | 1 800 | 22 | ( 175) | - | 1 647 |
| Matériel lié aux technologies de l'information | 6 606 | 1 194 | ( 253) | ( 38) | 7 509 |
| **Total** | **934 409** | **93 664** | **(4 280)** | **(1 681)** | **1 022 112** |

| Catégorie d'immobilisations corporelles | Amortissement cumulé | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Solde d'ouverture | Charge d'amortissement | Cessions et ajustements | Transferts à d'AMG | Solde de fermeture |
| | (en milliers de dollars) | | | | |
| Matériel, outillage et ameublement | 4 291 | 491 | ( 283) | ( 11) | 4 488 |
| Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne) | 529 602 | 82 790 | (2 670) | (1 621) | 608 101 |
| Véhicules et autres moyens de transport | 1 075 | 248 | ( 170) | - | 1 153 |
| Matériel lié aux technologies de l'information | 6 026 | 313 | ( 253) | ( 38) | 6 048 |
| **Total** | **540 994** | **83 842** | **(3 376)** | **(1 670)** | **619 790** |

| Catégorie d'immobilisations corporelles | Valeur comptable nette - 2016 | Valeur comptable nette - 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Matériel, outillage et ameublement | 2 922 | 2 640 |
| Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne) | 397 445 | 389 470 |
| Véhicules et autres moyens de transport | 494 | 725 |
| Matériel lié aux technologies de l'information | 1 461 | 580 |
| **Total** | **402 322** | **393 415** |

Le coût des logiciels en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 122 875 191 $ au 31 mars 2016 (89 657 175 $ au 31 mars 2015).

# 8. Information sectorielle – Charges

La présentation de l'information sectorielle est fondée sur les activités de programme de l'ARC, tel que décrit dans la note 1 des états financiers. La présentation par secteur est fondée sur les mêmes conventions comptables décrites à la note 2, Sommaire des principales conventions comptables. Le tableau qui suit présente les charges engagées pour les principales activités de programme, par principaux articles de dépenses. Voici les résultats de chaque secteur pour la période :

| | Observation en matière de déclaration | Services internes | Recouvrements et observation en matière de production des déclarations | Cotisations des déclarations et traitement des paiements | Aide aux contribuables et aux entreprises | Appels | Programmes de prestations | Ombudsman des contribuables | **2016** | **2015** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | (en milliers de dollars) | |
| Personnel : | | | | | | | | | | |
| Salaires | 731 112 | 517 629 | 429 170 | 308 909 | 236 678 | 107 812 | 74 157 | 1 374 | 2 406 841 | 2 420 180 |
| Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux aux employés tels que décrits dans la note 5) | 301 058 | 207 338 | 171 900 | 120 433 | 92 047 | 44 986 | 28 426 | 498 | 966 686 | 995 625 |
| | 1 032 170 | 724 967 | 601 070 | 429 342 | 328 725 | 152 798 | 102 583 | 1 872 | 3 373 527 | 3 415 805 |
| Services professionnels et d'affaires | 15 928 | 251 121 | 22 875 | 4 623 | 3 816 | 75 849 | 1 573 | 27 | 375 812 | 370 037 |
| Locaux | 83 597 | 75 131 | 62 895 | 36 802 | 35 385 | 12 730 | 8 487 | 189 | 315 216 | 331 325 |
| Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec | - | - | - | 142 275 | - | - | - | - | 142 275 | 142 133 |
| Transports et communications | 17 247 | 23 777 | 16 064 | 42 182 | 2 975 | 656 | 24 709 | 89 | 127 699 | 125 987 |
| Amortissement des immobilisations corporelles (note 7) | 13 542 | 10 552 | 20 355 | 28 488 | 3 388 | 1 351 | 6 167 | - | 83 843 | 79 171 |
| Autres services et charges | 5 927 | 10 654 | 3 246 | 2 744 | 1 188 | 2 030 | 9 576 | 3 | 35 368 | 42 573 |
| Services de réparation et d'entretien | 260 | 19 077 | 27 | 725 | 49 | 2 | 3 | - | 20 143 | 21 358 |
| Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées (note 5) | 6 120 | 4 299 | 3 564 | 2 546 | 1 949 | 906 | 608 | 11 | 20 003 | 25 476 |
| Fournitures et approvisionnements | 2 712 | 8 192 | 1 246 | 6 440 | 547 | 424 | 227 | 6 | 19 794 | 19 229 |
| Achats de matériel | 2 902 | 10 945 | 916 | 1 026 | 1 184 | 171 | 315 | 2 | 17 461 | 18 747 |
| Services de publicité, d'information et d'imprimerie | 131 | 2 707 | 175 | 1 576 | 251 | 3 | 11 | 11 | 4 865 | 7 710 |
| Location de matériel | 431 | 1 113 | 284 | 324 | 117 | 89 | 28 | 3 | 2 389 | 2 358 |
| Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles | - | 865 | - | 34 | - | - | - | - | 899 | 5 584 |
| **Total des charges** | **1 180 967** | **1 143 400** | **732 717** | **699 127** | **379 574** | **247 009** | **154 287** | **2 213** | **4 539 294** | **4 607 493** |

## 9. Information sectorielle – Revenus non fiscaux

La présentation de l'information sectorielle est fondée sur les activités de programme de l'ARC, tel que décrit dans la note 1 des états financiers. La présentation par secteur est fondée sur les mêmes conventions comptables décrites à la note 2, Sommaire des principales conventions comptables. Le tableau qui suit présente les revenus non fiscaux générés pour les principales activités de programme, par principaux types de revenus non fiscaux. Voici les résultats de chaque secteur pour la période :

| | Observation en matière de déclaration | Services internes | Recouvrements et observation en matière de production des déclarations | Cotisations des déclarations et traitement des paiements | Aide aux contribuables et aux entreprises | Appels | Programmes de prestations | 2016 | 2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | (en milliers de dollars) | |
| **Revenus non fiscaux affectés au crédit 1** | | | | | | | | | |
| Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi* | - | 30 609 | 89 858 | 16 614 | 32 135 | 9 439 | 541 | 179 196 | 174 319 |
| Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada* | - | 27 525 | 75 449 | 17 790 | 18 381 | 4 063 | - | 143 208 | 141 225 |
| | - | 58 134 | 165 307 | 34 404 | 50 516 | 13 502 | 541 | 322 404 | 315 544 |
| **Revenus non fiscaux réutilisables** | | | | | | | | | |
| Frais de services | 760 | 48 684 | 253 | 2 112 | 368 | - | 1 545 | 53 722 | 54 190 |
| Frais d'administration - provinces et territoires | 23 650 | 46 404 | 4 210 | 13 566 | 839 | 3 377 | 18 341 | 110 387 | 108 424 |
| Divers revenus réutilisables | 521 | 300 | - | 6 | 2 580 | - | 5 | 3 412 | 2 462 |
| | 24 931 | 95 388 | 4 463 | 15 684 | 3 787 | 3 377 | 19 891 | 167 521 | 165 076 |
| **Revenus non fiscaux non réutilisables** | | | | | | | | | |
| Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables | 3 889 | 13 779 | 28 658 | 6 410 | 8 683 | 2 571 | 1 663 | 65 653 | 63 925 |
| Divers revenus non fiscaux | - | 291 | - | - | - | 3 599 | - | 3 890 | 769 |
| | 3 889 | 14 070 | 28 658 | 6 410 | 8 683 | 6 170 | 1 663 | 69 543 | 64 694 |
| Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement | 28 820 | 167 592 | 198 428 | 56 498 | 62 986 | 23 049 | 22 095 | 559 468 | 545 314 |
| Revenus gagnés pour le compte du gouvernement | ( 3 889) | ( 14 070) | ( 28 658) | ( 6 410) | ( 8 683) | ( 6 170) | ( 1 663) | ( 69 543) | ( 64 694) |
| **Total des revenus non fiscaux** | **24 931** | **153 522** | **169 770** | **50 088** | **54 303** | **16 879** | **20 432** | **489 925** | **480 620** |

## 10. Opérations entre apparentés

L'ARC est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada en vertu du principe de propriété commune. Les opérations effectuées par l'ARC 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, à l'exception des transferts d'immobilisations corporelles qui sont effectués à la valeur comptable nette.

Au cours de l'exercice, l'ARC a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les coûts estimatifs des plus importants services fournis gratuitement qui ont été comptabilisés sont :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires - Secrétariat du Conseil du Trésor | 237 736 | 228 066 |
| Services de technologie de l'information - Services partagés Canada | 179 474 | 179 474 |
| Services juridiques - Justice Canada | 37 668 | 33 702 |
| Services de vérification - Bureau du vérificateur général du Canada | 2 600 | 2 594 |
| Services de la paye - Services publics et Approvisionnement Canada | 4 515 | 4 563 |
| Indemnités pour accidents du travail - Emploi et Développement social Canada | 1 254 | 1 355 |
| **Total** | **463 247** | **449 754** |

## 11. Transferts des paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages

Le gouvernement du Canada a mis en œuvre les paiements de salaires en arrérages en 2014-2015. Par conséquent, un paiement ponctuel a été versé aux employés et sera recouvré des employés à l'avenir. La transition vers les paiements de salaires en arrérages s'inscrit dans l'initiative de transformation qui remplace le système de paie et permet également de simplifier et de moderniser les processus de paie. Ce changement apporté au système de paie n'a pas eu d'incidence sur les charges du Ministère. Cependant, cela a occasionné l'utilisation des autorisations de dépenses supplémentaires par le Ministère. Avant la fin de l'exercice, ces paiements de transition pour la mise en œuvre des paiements de salaires en arrérages ont été transférés à un compte central administré par Services publics et Approvisionnement Canada, qui est responsable de l'administration du système de paie du gouvernement.

## 12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence de revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC 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 avant le financement du gouvernement et les transferts sont les suivantes :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| **Conseil de direction** | | |
| Rémunération | 262 | 267 |
| Frais de voyage | 80 | 77 |
| Services professionnels et autres charges | 62 | 78 |
| | 404 | 422 |
| **Autres frais connexes** | | |
| Appuie du Secrétariat de l'Agence | 572 | 596 |
| **Total** | **976** | **1 018** |

## 13. Passifs éventuels

Dans le cadre de ses activités, l'ARC est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou qui émanent du cours normal des activités de l'agence telles que décrites à la note 2. Le montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisé dans les créditeurs et charges à payer, basé sur la meilleure estimation actuelle de la contrepartie nécessaire pour régler les passifs présents à la fin de la période considérée, en tenant compte des risques et des incertitudes entourant les passifs. 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 2016, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 11 848 954 $ (10 592 354 $ au 31 mars 2015) qui est basé sur la meilleure estimation de la direction déterminée cas par cas.

## 14. Gestion des risques financiers

L'ARC utilise des instruments financiers non dérivés dans le cadre de ses opérations qui génèrent des actifs financiers et passifs financiers. Ces passifs financiers comprennent les salaires à payer, les créditeurs et charges à payer et les congés annuels et compensatoires. Les créances et les avances représentent ces actifs financiers.

L'ARC est exposée au risque de crédit, au risque de liquidité et au risque de marché liés à ses instruments financiers.

Le risque de crédit est le risque qu'un tiers devant une somme d'argent à l'ARC ne puisse pas s'acquitter de son obligation, créant une perte financière pour l'ARC. L'exposition maximale de l'ARC au risque de crédit s'est élevé à 7 415 374 $ en date du 31 mars 2016 (10 152 549 $ au 31 mars 2015), qui est égale à la valeur comptable de ses créances et avances. Puisque la grande majorité des créances et avances de l'ARC est soit avec d'autres ministères du gouvernement ou avec des employés, le risque de crédit est faible.

Le risque de liquidité est le risque que l'ARC éprouve des difficultés à respecter ses obligations associées à ses passifs financiers. Le risque de liquidité de l'ARC est minime étant donné que l'ARC reçoit la majorité de son financement par l'entremise de crédits parlementaires annuels et maintiennent des contrôles rigoureux sur la gestion des dépenses.

Le risque de marché est défini comme le risque que les flux monétaires futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de changements dans les taux de change, les taux d'intérêt et/ou d'autres taux. L'exposition de l'ARC au risque de marché est limitée aux fluctuations du taux de change et l'impact de ces variations sur les flux monétaires de l'ARC est négligeable, car ses transactions financières en devises étrangères sont négligeables.

L'exposition de l'ARC à ces risques et les politiques et procédures de gestion pour les gérer n'ont pas changé de manière significative depuis l'exercice précédent.

# Discussion et Analyse des États Financiers – Activités de l'Agence (non audité)

## Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements complémentaires non audités sur les activités de l'Agence, fondé sur une comptabilité d'exercice, ayant trait à des sujets inclus dans les états financiers audités. La responsabilité de la préparation de cette discussion et analyse des états financiers incombe à la direction de l'Agence du revenu du Canada (ARC).

## Capacité de fournir des services

L'effectif de l'ARC de plus de 40 000 employés est essentiel à la réalisation de son mandat. Au cours de l'exercice 2015-2016, cet effectif était composé en moyenne de 77 % d'employés permanents, 21 % d'employés à terme et 2 % d'étudiants.

Les employés de l'ARC sont situés sur l'ensemble du Canada, dans les régions opérationnelles suivantes : Ontario (31 %), administration centrale (25 %), Prairies (13 %), Québec (12 %), Pacifique (11 %) et Atlantique (8 %). Ils fournissent des services aux contribuables dans plus de 50 bureaux des services fiscaux et centres fiscaux, ainsi que des services liés aux programmes et des services internes pour soutenir ces programmes.

La fonction de la technologie de l'information (TI) de l'ARC est indispensable à sa capacité d'offrir des services aux Canadiens. Elle comprend une importante infrastructure de la TI, gérée principalement par Services partagés Canada, et comprend le développement et l'entretien d'applications au sein d'un environnement informatique réparti.

## Gestion du risque

L'ARC est consciente que divers risques pourraient avoir des implications potentielles sur sa situation financière et ses opérations. Sa division de la gestion des risques de l'entreprise (GRE) de la Direction générale de la vérification, de l'évaluation et des risques joue un rôle clé en veillant à ce que les risques soient identifiés, que l'impacts soient évalués et que des stratégies de gestion des risques soient adoptées, notamment en produisant le Profil des risques de l'entreprise de l'ARC.

De plus amples détails sur la GRE à l'ARC sont abordés dans le présent rapport. Cette discussion et analyse des états financiers élaborera sur des risques financiers précis tout au long de son contenu, le cas échéant.

## Faits saillants financiers

La situation financière et les opérations de l'ARC sont restées stables au cours de l'exercice 2015-2016. Au cours de l'année, l'ARC a effectué ses responsabilités à l'intérieur de son plan fiscal approuvé, tout en continuant de moderniser ses services et ses activités d'observation en vue d'accroître l'efficience et l'efficacité de ses activités et programmes.

L'ARC a géré en respectant les pouvoirs approuvés par le Parlement pour 2015-2016, avec des fonds sous-utilisés de 277,4 millions de dollars. Ces fonds, disponibles à être utilisés en 2016-2017, ont été en grande partie prévus et constituent un élément crucial de la stratégie de gestion des ressources actuelle afin d'aborder les engagements financiers connus et les nouveaux défis d'ordre financier.

De nouveaux délais dans la ratification des conventions collectives ont exigé une augmentation de la provision déjà établie pour paiements rétroactifs, ce qui constitue une composante importante des crédits disponibles de l'ARC pour l'emploi dans l'exercice ultérieur au 31 mars 2016. Le plan d'investissement stratégique financé à l'interne est une autre composante importante des crédits disponibles. Les grands projets de TI peuvent faire face à des défis, en raison de la grande longévité et de la nature complexe de ces projets et qui nécessitent de la souplesse dans l'échéancier de l'utilisation des ressources.

Dans le cadre de sa stratégie de gestion des ressources, l'ARC examine et révise sans cesse ses plans et ses priorités afin de veiller à l'utilisation efficace et efficiente des ressources gouvernementales et à l'atteinte des résultats de ses principales activités de base. En 2015-2016, la majorité des cibles de rendement clés ont été atteintes ou dépassées.

## Discussion et analyse

### Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts

Le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de l'ARC en 2015-2016 s'élevaient à 4 049,4 millions de dollars, une diminution de 77,5 millions de dollars par rapport au coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts de 2014-2015, qui s'élevaient à 4 126,9 millions de dollars.

Les détails du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts sont illustrés ci dessous (voir note 8 aux États Financiers - Activités de l'Agence, pour une décomposition additionnelle des coûts par catégorie) :

**Figure 1 : Détails du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts**

| | 2016 | 2015 | Écart |
|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | |
| Personnel | 3 373 527 | 3 415 805 | ( 42 278) |
| Locaux | 315 216 | 331 325 | ( 16 109) |
| Matériel et services de TI | 352 817 | 346 262 | 6 555 |
| Transport | 125 796 | 124 081 | 1 715 |
| Services professionnels et d'affaires excluant TI | 138 004 | 140 175 | ( 2 171) |
| Frais d'administration de la taxe de vente fédérale - province de Québec | 142 275 | 142 133 | 142 |
| Autres | 91 659 | 107 712 | ( 16 053) |
| **Total des charges** | **4 539 294** | **4 607 493** | **( 68 199)** |
| Moins : Revenus non fiscaux | 489 925 | 480 620 | 9 305 |
| **Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts** | **4 049 369** | **4 126 873** | **( 77 504)** |

Les charges liées au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) représentent les coûts principaux de l'ARC, soit 74 % des charges totales. Le résiduel de 26 % est constitué de charges diverses telles que les coûts de locaux et de services de la technologie de l'information.

Les dépenses liées au personnel sont demeurées relativement stable en 2015-2016, avec une diminution de 1 %. La diminution des dépenses d'obligations relatives aux indemnités de départ a été le contributeur principal de la diminution globale des dépenses liées au personnel.

Les charges non relatives au personnel ont diminué de 25,9 millions de dollars ou 2 % en 2015-2016. Cet écart s'explique majoritairement par une diminution d'espace occupé suite à la mise en application de la stratégie du gouvernement du Canada supportant l'engagement du greffier du Conseil privé à l'égard du renouvellement du milieu de travail.

Les revenus non fiscaux ont légèrement augmenté en 2015-2016, en raison de l'augmentation de la charge de travail pour l'administration du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

## Situation financière

La variation dans la situation financière nette de l'Agence par rapport à celle de l'année précédente est la suivante :

**Figure 2 : État de la situation financière**

| | 2016 | 2015 | Écart |
|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | |
| Passifs | 1 463 916 | 1 429 577 | 34 339 |
| Actifs financiers | 276 524 | 292 255 | ( 15 731) |
| Dette nette de l'agence | 1 187 392 | 1 137 322 | 50 070 |
| Actifs non financiers | 414 776 | 405 953 | 8 823 |
| **Situation financière nette de l'agence** | **772 616** | **731 369** | **41 247** |

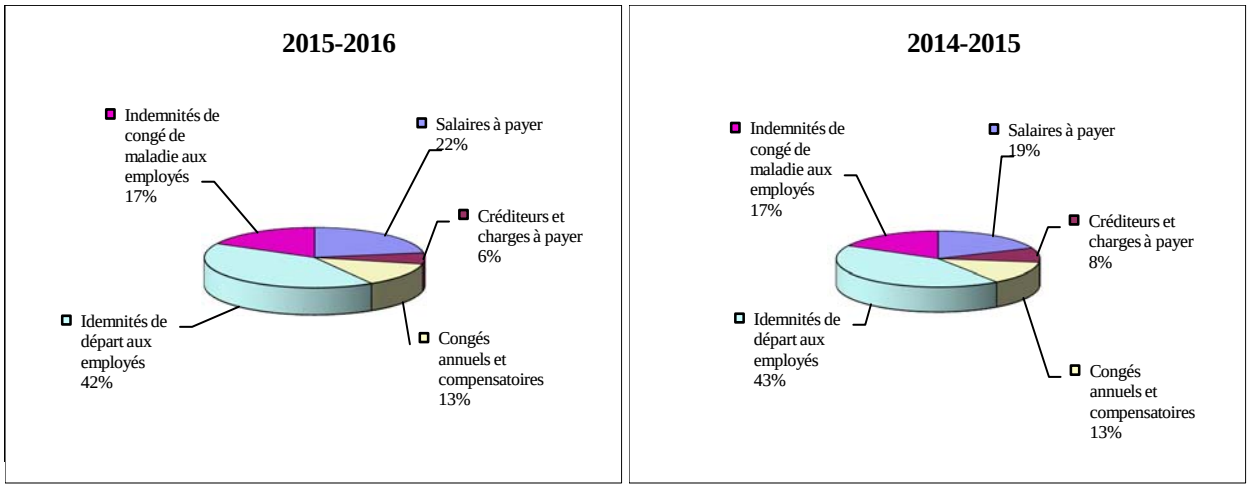
*Passifs*

Le passif a augmenté de 34,4 millions de dollars principalement en raison de l'augmentation des salaires courus en 2015-2016. Ce montant est contrebalancé en partie par une diminution des montants payable au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) en 2014-2015 pour la portion de l'ARC du régime d'avantages sociaux.

Les avantages sociaux aux employés représentent une composante importante du passif de l'ARC. Ils comprennent les obligations relatives aux indemnités de départ et de congé de maladie, de même que les congés annuels et compensatoires courus.

Les indemnités de départ aux employés demeurent l'obligation la plus importante de l'ARC, comme l'illustre le tableau ci dessous.

**Figure 3 : Passif par catégorie**




Les indemnités de congé de maladie et de départ aux employés représentent 59 % du passif total de l'ARC en 2015-2016. Il s'agit d'un passif important, qui exige l'utilisation d'estimations et d'hypothèses de la direction afin de déterminer leur valeur actuelle au 31 mars chaque année. Par conséquent, il existe un risque financier d'inexactitude pour la situation financière de l'ARC, lorsque le passif réel et les dépenses connexes peuvent varier considérablement des estimations actuelles. Pour minimiser ce risque, l'ARC fait appel à l'expertise du Bureau de l'actuaire en chef, qui lui présente un rapport d'évaluation actuarielle chaque année, dans lequel il aborde les hypothèses actuarielles et la méthode utilisées pour

déterminer la valeur actuarielle actuelle de ces avantages aux employés. Les hypothèses actuarielles qu'utilise l'ARC sont conformes à celles du gouvernement du Canada.

Il est à noter qu'en août 2016, l'ARC a conclu une entente tentative avec le Syndicat des employées de l'Impôt dans l'Alliance de la Fonction publique du Canada, qui sera assujettie à un vote de ratification par les employés. Si ratifiée, les employés auront l'option d'encaisser leurs prestations d'indemnités de départ constituées conformément aux termes de la nouvelle convention collective. Conséquemment, il est anticipé que le passif lié aux indemnités de départ des employés sera réduit de façon significative dans l'année à venir et les suivantes.

*Actifs non financiers*

Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 128,7 millions de dollars au cours de l'exercice 2015-2016 (123,4 millions de dollars en 2014-2015), dont un total de 49,9 millions de dollars (47,1 millions de dollars en 2014-2015) demeurent disponibles aux fins d'utilisation dans les années futures, conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC.

La valeur comptable nette des immobilisations corporelles est demeurée relativement stable en 2015-2016 et elle affiche une augmentation nette de 8,9 millions de dollars. La grande majorité des immobilisations corporelles détenues par l'ARC sont liés à la TI, particulièrement les logiciels développés à l'interne. Étant une grande organisation responsable de la livraison d'un éventail complet de programmes fiscaux et de prestations au nom du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux, l'ARC a des besoins en logiciels spécialisés qui sont principalement réalisés à l'interne, par l'élaboration d'applications personnalisées à l'interne par les employés de l'ARC.

Afin d'accorder la priorité aux décisions d'investissement relatives aux logiciels développés à l'interne et de soutenir une gestion efficace des ressources, le Comité des finances (CF) de l'ARC supervise les projets d'investissement de plus d'un million de dollars. Tous les projets présentés au CF doivent posséder une attestation officielle de la Division de la GRE selon laquelle un processus de gestion du risque de l'ARC a été suivi et que la présentation contient des renseignements fiables sur les risques. Le processus d'attestation se déroule à diverses étapes de l'exécution du projet. Des renseignements sur les risques de l'entreprise sont également utilisés afin d'alimenter l'élaboration du Plan d'investissement stratégique de l'ARC, un plan à long terme pour les investissements futurs importants. L'harmonisation avec les priorités décrites dans le Profil des risques de l'entreprise de l'ARC est l'un des points de considérations utilisé pour guider l'établissement des priorités pour les initiatives.

## Comparaison d'information financière sur cinq exercices

Les tableaux suivants présentent une comparaison d'information financière sur cinq exercices basée sur les principes comptables décrits dans la note 2 aux états financiers audités.

### Figure 4 : État de la situation financière

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | | | |
| **Passifs** | | | | | |
| Salaires à payer | 78 257 | 84 546 | 129 589 | 267 026 | 329 274 |
| Créditeurs et charges à payer | 152 187 | 118 466 | 94 901 | 120 595 | 87 790 |
| Congés annuels et compensatoires | 182 977 | 187 625 | 189 672 | 188 444 | 189 038 |
| Indemnités de départ aux employés | 732 313 | 580 511 | 570 114 | 606 770 | 604 149 |
| Indemnités de congé de maladie aux employés | 234 700 | 235 200 | 243 700 | 246 742 | 253 665 |
| **Total des passifs** | 1 380 434 | 1 206 348 | 1 227 976 | 1 429 577 | 1 463 916 |
| **Actifs financiers** | | | | | |
| Encaisse | 77 | 67 | 54 | - | - |
| Somme à recevoir du Trésor | 175 851 | 132 003 | 163 405 | 282 102 | 269 109 |
| Créances et avances | 8 382 | 37 348 | 6 624 | 10 153 | 7 415 |
| **Total des actifs financiers** | 184 310 | 169 418 | 170 083 | 292 255 | 276 524 |
| **Dette nette de l'agence** | 1 196 124 | 1 036 930 | 1 057 893 | 1 137 322 | 1 187 392 |
| **Actifs non financiers** | | | | | |
| Charges payées d'avance | 12 953 | 10 350 | 11 963 | 12 538 | 12 454 |
| Immobilisations corporelles | 403 936 | 391 779 | 386 327 | 393 415 | 402 322 |
| **Total des actifs non financiers** | 416 889 | 402 129 | 398 290 | 405 953 | 414 776 |
| **Situation financière nette de l'agence** | **779 235** | **634 801** | **659 603** | **731 369** | **772 616** |

*Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.*

### Figure 5 : Information sectorielle – Charges

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | | | |
| Personnel : | | | | | |
| Salaires | 2 360 040 | 2 381 913 | 2 408 276 | 2 420 180 | 2 406 841 |
| Autres avantages et indemnités | 1 184 690 | 979 491 | 979 750 | 995 625 | 966 686 |
| | 3 544 730 | 3 361 404 | 3 388 026 | 3 415 805 | 3 373 527 |
| Services professionnels et d'affaires | 259 437 | 368 636 | 372 352 | 370 037 | 375 812 |
| Locaux | 344 894 | 348 320 | 349 810 | 331 325 | 315 216 |
| Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec | 141 067 | 142 222 | 142 772 | 142 133 | 142 275 |
| Transports et communications | 160 653 | 126 048 | 115 408 | 125 987 | 127 699 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 94 770 | 70 131 | 75 040 | 79 171 | 83 843 |
| Autres services et charges | 47 102 | 39 120 | 28 726 | 42 573 | 35 368 |
| Services de réparation et d'entretien | 68 769 | 30 274 | 17 102 | 21 358 | 20 143 |
| Intérêts sur les obligations moyennes au titre des prestations constituées | - | 24 749 | 21 526 | 25 476 | 20 003 |
| Fournitures et approvisionnements | 26 319 | 23 951 | 20 094 | 19 229 | 19 794 |
| Achats de matériel | 63 924 | 25 788 | 17 056 | 18 747 | 17 461 |
| Services de publicité, d'information et d'imprimerie | 8 836 | 8 815 | 8 805 | 7 710 | 4 865 |
| Location de matériel | 3 611 | 2 755 | 3 162 | 2 358 | 2 389 |
| Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles | 19 929 | 2 789 | 2 204 | 5 584 | 899 |
| **Total des charges** | **4 784 041** | **4 575 002** | **4 562 083** | **4 607 493** | **4 539 294** |

*Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.*

**Figure 6 : Information sectorielle – Revenus non fiscaux**

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | | | | |
| **Revenus non fiscaux affectés au crédit 1** | | | | | |
| Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi* | 176 355 | 182 573 | 182 794 | 174 319 | 179 196 |
| Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada* | 138 828 | 147 718 | 147 771 | 141 225 | 143 208 |
| | 315 183 | 330 291 | 330 565 | 315 544 | 322 404 |
| **Revenus non fiscaux réutilisables** | | | | | |
| Frais de services | 138 698 | 61 214 | 56 496 | 54 190 | 53 722 |
| Frais d'administration - provinces et territoires | 103 315 | 102 539 | 104 115 | 108 424 | 110 387 |
| Divers revenus réutilisables | 2 444 | 2 701 | 2 325 | 2 462 | 3 412 |
| | 244 457 | 166 454 | 162 936 | 165 076 | 167 521 |
| **Revenus non fiscaux non réutilisables** | | | | | |
| Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables | 61 242 | 60 717 | 61 834 | 63 925 | 65 653 |
| Divers revenus non fiscaux | 1 470 | 2 898 | 1 172 | 769 | 3 890 |
| | 62 712 | 63 615 | 63 006 | 64 694 | 69 543 |
| Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement | 622 352 | 560 360 | 556 507 | 545 314 | 559 468 |
| Revenus gagnés pour le compte du gouvernement | ( 62 712) | ( 63 615) | ( 63 006) | ( 64 694) | ( 69 543) |
| **Total des revenus non fiscaux** | **559 640** | **496 745** | **493 501** | **480 620** | **489 925** |

*Les chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.*

## Perspective

L'ARC continuera de moderniser ses services et ses activités d'observation en vue d'accroître l'efficience et l'efficacité de ses activités et programmes, tout en contribuant aux priorités du gouvernement du Canada.

Comme il a été annoncé dans le budget de 2016, le gouvernement du Canada investira une somme supplémentaire de 1 milliard de dollars au cours des cinq prochaines années dans le but de renforcer la capacité de l'ARC d'offrir un meilleur service aux Canadiens, combattre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal et d'améliorer le recouvrement fiscal.

# Agence du revenu du Canada
# États financiers – Activités administrées

Bureau du vérificateur général du Canada | Office of the Auditor General of Canada

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit de l'état de l'actif et du passif administrés ci-joint de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2016, et de l'état des revenus et des cotisations de pension administrés, de l'état des charges et des recouvrements administrés et de l'état des flux de trésorerie administrés ci-joints pour l'exercice clos à cette date, ainsi que d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives (appelés collectivement ci-après "information financière"). L'information financière a été préparée par la direction selon la méthode de comptabilité qui est décrite dans la note 2.

*Responsabilité de la direction pour l'information financière*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de cette information financière conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2, ce qui implique de déterminer que la méthode de comptabilité est une méthode appropriée pour la préparation de l'information financière dans les circonstances, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'une information financière exempte d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

*Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur l'information financière, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que l'information financière ne comporte pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans l'information financière. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que l'information financière comporte des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle de l'information financière afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble de l'information financière.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

*Opinion*

À mon avis, l'information financière donne, dans tous ses aspects significatifs, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2016, ainsi que des résultats de ses activités administrées et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2.

*Observations*

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 de l'information financière. Cette note décrit le but et la méthode de comptabilité pour faire rapport sur les activités administrées de l'Agence du revenu du Canada au nom d'autres parties. Il est possible que cette information financière ne puisse se prêter à un usage autre. La direction prépare un jeu distinct d'états financiers pour faire rapport sur les revenus et les charges d'exploitation de l'Agence du revenu du Canada.

Pour le vérificateur général du Canada,

Chantale Perreault, CPA, CA
directrice principale

Le 30 août 2016
Ottawa, Canada

# Agence du revenu du Canada
## État de l'actif et du passif administrés
## 31 mars
## (en milliers de dollars)

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| **Actif administré** | | |
| Encaisse | 7 861 143 | 7 397 817 |
| Sommes à recevoir des contribuables (note 3) | 105 225 411 | 96 885 030 |
| Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4) | 240 578 | 310 633 |
| **Total de l'actif** | **113 327 132** | **104 593 480** |
| **Passif administré** | | |
| Sommes à payer aux contribuables (note 5) | 53 701 199 | 56 203 780 |
| Sommes à payer aux provinces (note 6) | 624 017 | 600 570 |
| Comptes de dépôt (note 7) | 189 979 | 178 508 |
| | 54 515 195 | 56 982 858 |
| Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 8) | 58 811 937 | 47 610 622 |
| **Total du passif** | **113 327 132** | **104 593 480** |

Passifs éventuels (note 9)

*Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.*

Approuvé par :

Le 30 août 2016

Bob Hamilton
Le commissaire du Revenu et premier dirigeant de l'Agence du revenu du Canada

Date

Le 30 août 2016

Richard Thorpe, CPA, FCPA, CMA, FCMA
Administrateur et président du Conseil de direction

Date

# Agence du revenu du Canada
## État des revenus et des cotisations de pension administrés
## Exercice terminé le 31 mars
## (en milliers de dollars)

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| **Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Impôts sur le revenu | | |
| Particuliers et fiducies (note10) | 144 953 138 | 135 810 323 |
| Sociétés | 41 443 831 | 39 446 519 |
| Retenues d'impôt auprès des non-résidents | 6 505 060 | 6 216 306 |
| | 192 902 029 | 181 473 148 |
| Autres taxes et droits | | |
| Taxe sur les produits et services (note 11) | 11 214 278 | 10 310 612 |
| Taxes sur l'énergie | 5 495 888 | 5 469 039 |
| Autres taxes et droits d'accise | 3 619 059 | 3 530 554 |
| Droits divers (note 12) | 851 571 | 691 002 |
| | 21 180 796 | 20 001 207 |
| Cotisations d'assurance-emploi | 23 491 100 | 22 962 274 |
| Intérêt, pénalités et autres revenus (note 13) | 4 346 573 | 4 508 971 |
| **Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada** | **241 920 498** | **228 945 600** |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations** | | |
| Impôts sur le revenu | | |
| Particuliers et fiducies | 66 859 379 | 62 206 617 |
| Sociétés | 18 130 252 | 15 869 127 |
| | 84 989 631 | 78 075 744 |
| Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (note 14) | 24 542 052 | 23 515 772 |
| Autres revenus (note 15) | 489 217 | 568 300 |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations** | **110 020 900** | **102 159 816** |
| **Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 16)** | **46 212 741** | **45 158 794** |
| **Total des revenus et des cotisations de pension administrés** | **398 154 139** | **376 264 210** |

*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)

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| **Charges administrées au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Transferts aux particuliers | | |
| Prestations fiscales pour enfants (note 18) | 10 509 650 | 10 372 188 |
| Prestation universelle pour la garde d'enfants (note 18) | 7 522 699 | 3 935 467 |
| Prestation fiscale pour le revenu de travail | 1 241 999 | 1 257 805 |
| Allocations spéciales pour enfants | 309 173 | 214 761 |
| Crédits d'impôts remboursables | 334 245 | 142 496 |
| | 19 917 766 | 15 922 717 |
| Transferts aux sociétés | | |
| Crédit d'impôt à l'investissement remboursable | 1 350 582 | 1 392 292 |
| Crédits d'impôt pour cinématographie et magnétoscopie | 343 663 | 357 768 |
| | 1 694 245 | 1 750 060 |
| Autres charges du gouvernement fédéral | | |
| Créances douteuses (note 3) | 3 840 614 | 3 861 357 |
| Charge d'intérêts | 396 414 | 388 469 |
| Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre | 121 481 | (15 119) |
| | 4 358 509 | 4 234 707 |
| **Total** | **25 970 520** | **21 907 484** |
| **Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral** | | |
| Prestations de la Sécurité de la vieillesse | (1 517 042) | (1 449 945) |
| Prestations d'assurance-emploi | (270 830) | (235 234) |
| | **(1 787 872)** | **(1 685 179)** |
| **Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada** | **24 182 648** | **20 222 305** |
| **Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux** | | |
| Transferts aux particuliers | | |
| Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers | 1 357 865 | 1 196 643 |
| Programmes de prestations familiales | 1 358 369 | 1 188 203 |
| Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique | 194 802 | 191 869 |
| Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario | 233 708 | 232 893 |
| Autres crédits d'impôts fonciers | 122 964 | 121 184 |
| Autres transferts | 371 588 | 398 527 |
| | 3 639 296 | 3 329 319 |
| Transferts aux sociétés | | |
| Crédits d'impôt à l'investissement remboursable | 740 872 | 852 539 |
| Crédits d'impôts - production cinématographique et télévisuelle | 839 993 | 873 830 |
| | 1 580 865 | 1 726 369 |
| **Charges administrées au nom des provinces et des territoires** | **5 220 161** | **5 055 688** |
| **Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (note 3)** | **93 433** | **113 056** |
| **Total des charges et des recouvrements nets administrés** | **29 496 242** | **25 391 049** |

*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)

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| Total des revenus et des cotisations de pension administrés | 398 154 139 | 376 264 210 |
| Total des charges et des recouvrements nets administrés | (29 496 242) | (25 391 049) |
| Revenus payés ou à payer directement à une province | (436 136) | (520 648) |
| Variations de l'actif et du passif administrés : | | |
| Encaisse | (463 326) | 91 444 |
| Sommes à recevoir des contribuables | (8 340 381) | (5 929 265) |
| Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac | 70 055 | 87 811 |
| Sommes à payer aux contribuables | (2 502 581) | 3 598 423 |
| Sommes à payer aux provinces | 23 447 | (47 447) |
| Comptes de dépôt | 11 471 | 16 178 |
| **Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 8)** | **357 020 446** | **348 169 657** |
| Composés des sommes suivantes : | | |
| Dépôts en espèces au Trésor | 484 790 491 | 469 928 612 |
| Remboursements et paiements effectués à même le Trésor | (127 770 045) | (121 758 955) |
| **Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada (note 8)** | **357 020 446** | **348 169 657** |

*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'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC 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 de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, et d'autres lois connexes. L'ARC 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 œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement fédéral ou l'ARC et le gouvernement d'une province, d'un 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 œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et

d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'ARC administre 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 administre d'autres montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. 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'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Au Québec, Revenu Québec (RQ) intervient au nom de l'ARC pour l'administration et l'application de la TPS, sauf pour la TPS relative aux institutions financières désignées particulières. L'ARC supervise les transferts de fonds effectués par RQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom et transfère les fonds nécessaires du Trésor à RQ afin d'émettre des remboursements.

En vertu d'un règlement avec la province de la Nouvelle-Écosse, l'ARC perçoit des paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés et les transfère à la province. Le mandat de l'ARC concernant l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement indiquées à la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'ARC offre des services de recouvrement à Emploi et Développement social Canada pour certaines créances en vertu de diverses lois.

## 2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux jeux d'états financiers: les Activités de l'Agence et les Activités administrées. Le but des états financiers 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'ARC au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes. L'ARC administre l'impôt sur le revenu des particuliers pour le compte de toutes les provinces sauf le Québec ainsi que l'impôt sur le revenu des sociétés pour toutes les provinces à l'exception du Québec et de l'Alberta. Les états financiers - Activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'ARC et qui sont utilisés afin de faire fonctionner l'organisation.

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* exige de l'ARC qu'elle prépare les états financiers conformément aux principes comptables compatibles avec ceux qui sont utilisés lors de l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Par conséquent, l'ARC applique ces principes comptables afin de comptabiliser les activités administrées au nom du gouvernement fédéral. De plus, les activités administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes sont comptabilisées sur la même base que celles administrées au nom du gouvernement fédéral, et peuvent différer des principes comptables utilisées par ces gouvernements provinciaux et territoriaux, Premières Nations et autres organisations. Ces conventions comptables énoncées sont basées sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

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 génère le revenu ou la cotisation de pension et lorsque l'entrée en vigueur des lois connexes est passée et que les lois, règlements ou arrêtés pertinents ont été approuvés par le pouvoir législatif ou la capacité d'imposer les contribuables et de percevoir l'impôt correspondant a été accordée par une convention législative.

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation, on s'attend donc à ce 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'ARC 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. Cela comprend la vérification des documents des contribuables lorsque l'ARC le juge nécessaire, mais ces procédures ne sont pas conçues pour détecter toutes les sources de revenus non déclarés ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'ARC n'est pas en mesure d'estimer les impôts et taxes non déclarés.

Une cotisation (ou une nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe comprend l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par la ministre du Revenu national et les agents de l'ARC en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'ARC pour calculer 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'ARC utilise les différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères qu'elle a élaborés et qui visent à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales. 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 les changements amorcées par l'ARC suite à l'application de procédures pour vérifier la conformité de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

Les revenus sont présentés nets des dégrèvements. En tant que revenus cédés, les dégrèvements ne donnent pas lieu à des actifs ou à des charges du gouvernement taxateur. Les crédits d'impôts remboursables, les déductions ou exonérations, prévus par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux ou le gouvernement des Premières nations sont considérés des dégrèvements lorsqu'ils offrent un allégement fiscal aux contribuables et portent sur les types de recettes fiscales qui sont une source de revenus administrée par l'ARC. Lorsque l'ARC n'administre pas les recettes fiscales connexes, ces crédits d'impôt remboursables, déductions ou exonérations sont comptabilisés à titre de transferts effectués par le truchement d'un régime fiscal.

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 calcule le revenu 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 (RPC) des employés, employeurs et des travailleurs autonomes sont constatées au moment où un revenu ouvrant droit à la pension est gagné. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu dans la période où les gains assurables sont gagnés. En ce qui concerne les contribuables non-résidents (les particuliers et les sociétés), leurs revenus sont constatés lorsque les contribuables reçoivent des revenus sur lesquels est retenu un impôt sur le revenu actif et inactif qu'ils ont gagné au Canada.

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. Une estimation supplémentaire relative aux nouvelles cotisations à venir n'est inscrite que lorsqu'elles peuvent être déterminées de façon fiable. Ceci se limite aux cotisations où il y a eu opposition ou appel devant les diverses cours.

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, ainsi que la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières 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, des remboursements de la TPS/TVH et du crédit trimestriel de TPS dans le cas de revenus provenant de la TPS. Les crédits de taxe sur les intrants représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats des contribuables liés aux activités du commerce intérieur et à l'importation. On accorde des remboursements dans diverses circonstances, par exemple pour soulager la charge fiscale dans certains secteurs où le coût du logement est très élevé ou afin de permettre le recouvrement de taxes sur des achats pour lesquels l'acheteur ne peut demander un crédit de taxe sur les intrants. 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 ou d'information historique 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. Sauf pour la partie liée au RPC, qui est crédité au compte du RPC, les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral, tel que cela est indiqué dans 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'ARC renonce en vertu des différentes lois fiscales.

**b) Charges**

i) Transferts :

Les transferts sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère, en autant que le transfert soit approuvé, que tous les critères d'éligibilité aient été rencontrés par le bénéficiaire, et qu'une estimation raisonnable du montant puisse être déterminée. Les transferts effectués par le truchement d'un régime fiscal sont considérés comme étant autorisés lorsque les mesures fiscales connexes sont autorisées. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'œuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'œuvre sont constatés.

ii) Charge d'intérêts :

Les remboursements peuvent survenir tardivement, car ils découlent principalement du règlement de dossiers de longue date d'impôt des sociétés en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent sur les remboursements à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé. L'ARC comptabilise la charge d'intérêts dans l'exercice auquel elle se rapporte.

iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des prestations de la Sécurité de la vieillesse et d'AE sont constatés lorsqu'ils sont cotisés. Les montants qui n'ont pas encore été cotisés sont estimés. L'ARC comptabilise seulement les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

**c) Encaisse**

Les fonds en caisse renvoient aux montants reçus dans les bureaux de l'ARC ou par ses agents jusqu'au 31 mars, mais qui n'ont pas encore été déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada. L'ARC ou ses agents déposent les fonds au Trésor du gouvernement du Canada quotidiennement.

**d) Sommes à recevoir des contribuable**s

Les sommes à recevoir des contribuables comprennent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas encore été perçus. Une part importante du solde des créances découle de la comptabilisation des créances accumulées 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 douteuse**

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction des sommes cotisés à recevoir et des intérêts et pénalités reliés qui ne seront pas payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Une provision générale est calculée en fonction de l'âge et du type de comptes en utilisant des taux basés sur l'expérience historique de recouvrement. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajuste chaque année la provision pour créances douteuses en fonction d'une charge 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 RPC, 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 comprennent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas été versés en date du 31 mars. Une part importante du montant à payer découle de la comptabilisation des montants courus se rapportant à l'exercice actuel, 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, des fiducies et des sociétés qui n'ont pas encore été 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 pourraient devenir des obligations réelles si certains événements à venir se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement à venir 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 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**

En vue de préparer ces états financiers, la direction doit faire des estimations et formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. Pour ces éléments des états financiers, l'incertitude relative à la mesure est inhérente mais inestimable. 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. Particulièrement, les estimations sont établies afin de déterminer l'impôt sur le revenu des particuliers et fiducies, l'impôt sur le revenu des sociétés, les retenues d'impôt auprès des non-résidents, les revenus de la TPS et de la TVH, les taxes sur l'énergie, autres taxes et droits d'accise, les cotisations d'AE et au RPC et les sommes connexes à recevoir et à payer.

Une hypothèse clé utilisée dans l'estimation des recettes fiscales est que les acomptes provisionnels et les renseignements historiques sur les taux de remboursement, les paiements reçus lors de la remise de déclarations d'impôt et les montants à percevoir cotisés sont de bons indicateurs du montant de recettes fiscales gagné au 31 mars mais non-cotisé. Une autre hypothèse est que les renseignements historiques sur les montants cotisés constituent une bonne base pour l'allocation des recettes fiscales entre les différentes composantes (par exemple, entre les recettes fiscales fédérales, provinciales et territoriales). Des facteurs pertinents comme de nouvelles activités administrées, des modifications législatives et des facteurs économiques peuvent aussi être considérés. Finalement, l'hypothèse clé utilisée pour l'estimation de la provision générale de créances douteuses est que l'information historique sur le recouvrement est un bon indicateur de recevables non-recouvrables.

Les estimations sont basées sur la meilleure information disponible au moment de la préparation de ces états financiers et la direction considère les estimations et les hypothèses comme étant raisonnables. Les résultats réels peuvent varier des montants estimatifs et tout écart sera alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. La direction surveille l'exactitude des estimations et des hypothèses sous-jacentes au moyen de procédures de validation annuelle et ajuste ses modèles estimatifs au besoin. Les méthodes utilisées pour effectuer les estimations ont été appliquées de façon conforme avec l'exercice précédent.

## 3. Sommes à recevoir des contribuables

Les sommes à recevoir des contribuables comprennent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas encore été perçus. Une part importante du solde des créances découle de la comptabilisation des créances accumulées se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

Le tableau ci-après présente des détails sur les sommes à recevoir des contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés. 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.

| | 2016 | | | 2015 |
|---|---|---|---|---|
| | Brut | Provision pour créances douteuses | Net | Net |
| | (en milliers de dollars) | | | |
| Impôt sur le revenu | | | | |
| Particuliers | 60 869 309 | (6 997 325) | 53 871 984 | 48 489 647 |
| Employeurs | 20 068 858 | (1 134 713) | 18 934 145 | 16 801 814 |
| Sociétés | 18 183 660 | (2 528 528) | 15 655 132 | 14 681 833 |
| Non-résidents | 1 510 733 | (132 148) | 1 378 585 | 1 324 307 |
| TPS/TVH | 16 829 107 | (2 522 301) | 14 306 806 | 14 257 423 |
| Taxes et droits d'accise et droits divers | 1 527 779 | (449 020) | 1 078 759 | 1 330 006 |
| **Total** | **118 989 446** | **(13 764 035)** | **105 225 411** | **96 885 030** |

Les variations de la provision pour créances douteuses comprennent les éléments suivants :

| | Provision pour créances douteuses 31 mars 2015 | Créances douteuses | Radiations | Provision pour créances douteuses 31 mars 2016 |
|---|---|---|---|---|
| | | (en milliers de dollars) | | |
| Impôt sur le revenu | | | | |
| Particuliers | (6 659 992) | (1 780 452) | 1 443 119 | (6 997 325) |
| Employeurs | (1 051 753) | (365 856) | 282 896 | (1 134 713) |
| Sociétés | (2 282 670) | (763 236) | 517 378 | (2 528 528) |
| Non-résidents | (137 764) | (27 065) | 32 681 | (132 148) |
| TPS/TVH | (2 693 741) | (724 911) | 896 351 | (2 522 301) |
| Taxes et droits d'accise et droits divers | (195 689) | (272 527) | 19 196 | (449 020) |
| **Total** | **(13 021 609)** | **(3 934 047)** | **3 191 621** | **(13 764 035)** |

Le montant de créances douteuses de 3 934 million de dollars (3 974 millions en 2015) présentés ci dessus comprend un montant de 3 841 millions de dollars (3 861 millions en 2015) passés en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir la note 2 e)) et un montant de 93 millions de dollars (113 millions en 2015) 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. La quote-part du gouvernement fédéral est de 325 millions de dollars et celle des gouvernements provinciaux s'élève à 525 millions de dollars. Dans les accords de règlement, on indique que les sommes seront entièrement perçues d'ici 2023. De ces sommes, 800 millions de dollars devraient être perçues au cours des dix premières années et environ 50 millions de dollars dans les cinq années suivantes. Ces paiements sont présentés à leur valeur nominale.

Le tableau qui suit fournit des détails sur les sommes à recevoir relatives aux accords de règlement au civil sur le tabac:

| | 2016 | | | 2015 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Portion du Gouvernement du Canada** | **Portion provinciale** | **Total** | **Portion du Gouvernement du Canada** | **Portion provinciale** | **Total** |
| | (en milliers de dollars) | | | | | |
| Solde au début de l'exercice | 162 000 | 148 633 | 310 633 | 196 000 | 202 444 | 398 444 |
| Sommes reçues pendant l'exercice | (34 000) | (36 055) | (70 055) | (34 000) | (53 811) | (87 811) |
| **Solde à la fin de l'exercice** | **128 000** | **112 578** | **240 578** | **162 000** | **148 633** | **310 633** |

## 5. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après fournit des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | **2016** | **2015** |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Particuliers | 34 321 628 | 35 815 426 |
| Sociétés | 8 293 710 | 9 327 020 |
| TPS/TVH | 10 755 233 | 10 904 114 |
| Employeurs et non-résidents | 268 023 | 59 617 |
| Taxes et droits d'accise et droits divers | 62 605 | 97 603 |
| **Total** | **53 701 199** | **56 203 780** |

## 6. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après fournit des détails sur les sommes à payer aux provinces telles qu'elles sont présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4) | 112 578 | 148 633 |
| Sommes à payer au Québec : | | |
| Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers | 211 846 | 221 576 |
| Remboursements de la TPS par le Québec | 88 983 | 110 504 |
| Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières | 159 746 | 139 375 |
| Mesures transitoires pour la taxe de vente de la Colombie-Britannique | 1 487 | (2 942) |
| Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse | 1 139 | 1 126 |
| Impôt des sociétés de l'Ontario et Fonds ontarien d'initiative | 1 244 | 1 584 |
| Droits d'exportation de produits de bois d'œuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral | 46 994 | (19 286) |
| **Total** | **624 017** | **600 570** |

L'ARC 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'ARC.

L'ARC a reçu 270 millions de dollars en paiements d'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse durant l'année (265 millions en 2015), ces paiements sont transférés directement à la province. Compte tenu qu'il ne s'agit que d'un accord en transit, ils ne sont pas présentés à titre de revenus administrés.

## 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 pour la TPS, ainsi que par certains détenteurs de licence pour les taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après présente l'activité sur les comptes de dépôt telle qu'elle est présentée dans l'état de l'actif et du passif administrés :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Solde au début de l'exercice | 178 548 | 162 370 |
| Encaissements et autres crédits | 40 981 | 41 120 |
| Paiements et autres charges | (29 510) | (24 942) |
| **Solde à la fin de l'exercice** | **190 019** | **178 548** |
| Titres détenus en fiducie | (40) | (40) |
| **Total des comptes de dépôt nets** | **189 979** | **178 508** |

## 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 passifs administrés que l'ARC doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'ARC et déposées pendant l'exercice dans le Trésor au nom du gouvernement fédéral, des provinces, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés pris à même le Trésor au cours de l'exercice.

Dans le tableau suivant, on indique la variation de la somme nette due au Trésor pendant l'exercice :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice | 47 610 622 | 45 427 766 |
| Total des revenus et des cotisations de pension administrés | 398 154 139 | 376 264 210 |
| Total des charges et des recouvrements nets administrés | (29 496 242) | (25 391 049) |
| Revenus payés ou à payer directement à une province | (436 136) | (520 648) |
| Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada | (357 020 446) | (348 169 657) |
| **Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice** | **58 811 937** | **47 610 622** |

## 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. En date du 31 mars 2016, 21 915 millions de dollars (22 987 millions pour 2015) était contesté auprès de l'ARC et 7 035 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (5 450 millions pour 2015). L'ARC 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. Abattement du Québec

L'abattement du Québec est offert aux résidents du Québec en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu (LIR)* et la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*. Les résidents du Québec soustraient 16,5 pour cent de l'impôt fédéral de base dû au gouvernement du Canada lorsqu'ils compilent leurs impôts alors que le gouvernement du Québec reçoit la marge fiscale supplémentaire. Conformément à la *Loi de 1964 sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces* et la *Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces*, le gouvernement du Québec paie au gouvernement fédéral la valeur de l'abattement du Québec par l'entremise d'une réduction équivalente des paiements de transfert à la province de Québec pour les programmes fournis par le gouvernement fédéral.

L'abattement du Québec réduit l'impôt fédéral payable en vertu de la LIR et est donc comptabilisé comme un dégrèvement et est soustrait des impôts sur le revenu des particuliers. Pour l'exercice terminé le 31 mars 2016, l'abattement du Québec cotisé par l'ARC était de 4 489 millions de dollars (4 236 millions pour 2015).

## 11. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés comprend la portion fédérale de la TVH. Elle 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 que l'ARC administre. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada. L'ARC a l'entière responsabilité d'administrer tous les CTI, y compris ceux demandés 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 présente des détails sur les revenus de TPS administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Revenus bruts de TPS | 153 378 249 | 155 155 484 |
| CTI | (131 711 894) | (134 592 306) |
| Revenus de TPS nets des CTI | 21 666 355 | 20 563 178 |
| Remboursements de la TPS | (6 094 603) | (6 058 107) |
| Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu | (4 357 474) | (4 194 459) |
| **Revenus nets de TPS** | **11 214 278** | **10 310 612** |

## 12. Droits divers

Le tableau ci-après fournit des détails sur les droits divers administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Droit d'exportation de produits de bois d'œuvre | 130 347 | (4 700) |
| Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien | 721 224 | 695 702 |
| **Total** | **851 571** | **691 002** |

L'Accord sur le bois d'œuvre a expiré le 12 octobre 2015. L'ARC continuera d'administrer les transactions se rapportant à la période de l'entente conformément aux conditions de l'accord.

## 13. Intérêt, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'ARC le pouvoir, dans certains cas, de cotiser les intérêts et pénalités sur les impôts et taxes à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. Des intérêts sont imputés aux soldes impayés en utilisant le taux prescrit qui est déterminé trimestriellement. Dans la majorité des cas, ce taux d'intérêt est basé sur le taux des bons du Trésor de quatre-vingt-dix jours arrondis plus 4 %. Le taux d'intérêt applicable en date du 31 mars 2016 sur la majorité des soldes dus était de 5 % (5 % en 2015). L'ARC a le pouvoir de renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement demandés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations causés par l'ARC, en cas de difficultés financières vécues par les 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 paiements non acceptés.

Le tableau ci-après fournit des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tels qu'ils sont présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Intérêt et pénalités bruts | 4 646 250 | 4 775 971 |
| Intérêt et pénalités non demandés en vertu des pouvoirs conférés par la *Loi de l'impôt sur le revenu* | (309 179) | (274 874) |
| Intérêt et pénalités nets | 4 337 071 | 4 501 097 |
| Amendes imposées en vertu de diverses lois | 8 343 | 6 620 |
| Autres revenus | 1 159 | 1 254 |
| **Intérêt, pénalités et autres revenus** | **4 346 573** | **4 508 971** |

## 14. La partie provinciale de la taxe de vente harmonisée

Pendant l'année, l'ARC a administré la portion provinciale de la TVH pour le compte des provinces de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador et de l'Île-du-Prince-Édouard ainsi que les déclarations de la Colombie-Britannique pour la période de juillet 2010 à mars 2013. L'ARC a comptabilisé ces revenus conformément aux conventions comptables décrites à la note 2.

La partie provinciale de la TVH présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés est nette des crédits de taxes sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits comptabilisés à titre de dégrèvements. Elle comprend le CTI récupéré, qui s'applique à certaines fournitures achetées par de grandes entreprises. Elle ne comprend pas la partie provinciale de TVH perçue sur les biens importés, laquelle est administrée et rapportée par l'Agence des services frontaliers du Canada.

Le tableau ci-après fournit des détails sur la portion provinciale des revenus de la TVH telle que présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Partie provinciale des revenus bruts de la TVH | 107 485 979 | 108 574 218 |
| Partie provinciale des CTI | (76 958 195) | (79 425 774) |
| Partie provinciale des remboursements de TVH | (899 766) | (900 547) |
| Récupération de CTI | 480 221 | 524 468 |
| Redressement fiscal transitoire | 21 712 | 26 537 |
| Remboursements pour la portion provinciale de la TVH | (4 145 471) | (3 963 636) |
| **Partie provinciale des revenus nets de la TVH avant crédits** | **25 984 480** | **24 835 266** |
| **Crédits de la taxe de vente provinciale** | | |
| Crédit de taxe de vente de l'Ontario | (1 315 607) | (1 193 820) |
| Crédit de taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique | (8 756) | (9 960) |
| Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable | (65 625) | (65 698) |
| Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador | (46 008) | (43 888) |
| Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario | 6 | 22 |
| Crédit de taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard | (6 438) | (6 150) |
| **Total des crédits de la taxe de vente provinciale** | **(1 442 428)** | **(1 319 494)** |
| **Partie provinciale de la TVH** | **24 542 052** | **23 515 772** |

## 15. Autres revenus

Le tableau ci-après fournit des détails sur les autres revenus administrés par l'ARC au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations, tel que présenté dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières | 436 136 | 520 648 |
| Taxe de vente des Premières nations et TPS | 24 717 | 24 494 |
| Impôt sur le revenu des Premières nations | 28 364 | 23 158 |
| **Total** | **489 217** | **568 300** |

## 16. Cotisations de pension intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après fournit des détails sur les opérations administrées par l'ARC au nom du Régime de pensions du Canada, telles que présentées dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

| | 2016 | 2015 |
|---|---|---|
| | (en milliers de dollars) | |
| Cotisations de pension | 46 021 004 | 44 959 939 |
| Intérêts et pénalités | 191 737 | 198 855 |
| **Total** | **46 212 741** | **45 158 794** |

## 17. Opérations entre entités apparentées

L'ARC est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'ARC 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 montants comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'ARC en administre le revenu. 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'ARC) et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités à Emploi et Développement social Canada, qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi. De plus, l'ARC administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser leurs dettes à payer en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux.

L'ARC fournit des services de recouvrement à l'Agence des services frontaliers du Canada en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, elle fournit à Emploi et Développement social Canada 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'Agence des services frontaliers du Canada ou à Emploi et Développement social Canada 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'ARC.

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'ARC 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'ARC et est comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

## 18. Changements à venir concernant la prestation fiscale pour enfants et la prestation universelle pour la garde d'enfants

À compter du 1er juillet 2016, l'ARC commencera à administrer la nouvelle Allocation canadienne pour enfants (ACE) annoncé dans le budget fédéral déposé au Parlement le 22 mars 2016. Cette dernière remplacera la prestation fiscale pour enfants (PFE) et la prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE). Comme pour la PFE, l'ACE sera payée mensuellement et les bénéfices seront déterminés selon le revenu et ne seront pas imposable. L'ARC continuera également l'administration des paiements rétroactifs de la PFE et de la PUGE pour une période de 10 ans après la période initiale d'éligibilité.

# Discussion et Analyse des États Financiers – Activités Administrées (non audité)

## Introduction

Les états financiers – Activités administrées représentent les actifs et les passifs totaux, les revenus fiscaux et non fiscaux, les charges et les recouvrements ainsi que les flux de trésorerie 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 revenus et les charges sont enregistrés selon la comptabilité d'exercice.

## Revenus fiscaux

L'Agence du revenu du Canada perçoit la majorité des recettes fiscales fédérales. Toutefois, d'autres organismes et ministères, tels que l'Agence des services frontaliers du Canada, contribuent au total des revenus du gouvernement fédéral divulgués dans les Comptes publics du Canada. Pour obtenir d'autres renseignements sur les revenus recouvrés, dans son ensemble, par le gouvernement du Canada, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, affiché à l'adresse suivante : http://www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp[xii].

## Revenus administrés au nom du Gouvernement du Canada

**Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)**

| | 2016 | 2015 | + (-) | % |
|---|---|---|---|---|
| **Impôt sur le revenu** | | | | |
| Particuliers et fiducies | 144 953 138 | 135 810 323 | 9 142 815 | 6,7% |
| Sociétés | 41 443 831 | 39 446 519 | 1 997 312 | 5,1% |
| Retenues d'impôts auprès des non-residents | 6 505 060 | 6 216 306 | 288 754 | 4,6% |
| | 192 902 029 | 181 473 148 | 11 428 881 | 6,3% |
| **Autres taxes et droits** | | | | |
| Taxe sur les produits et services | 11 214 278 | 10 310 612 | 903 666 | 8,8% |
| Taxes sur l'energie | 5 495 888 | 5 469 039 | 26 849 | 0,5% |
| Autres taxes et droits d'accise | 3 619 059 | 3 530 554 | 88 505 | 2,5% |
| Droits divers | 851 571 | 691 002 | 160 569 | 23,2% |
| | 21 180 796 | 20 001 207 | 1 179 589 | 5,9% |
| Cotisation d'assurance-emploi | 23 491 100 | 22 962 274 | 528 826 | 2,3% |
| Interêts, penalités et autres revenus | 4 346 573 | 4 508 971 | (162 398) | (3,6%) |
| | 27 837 673 | 27 471 245 | 366 428 | 1,3% |
| **Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada** | **241 920 498** | **228 945 600** | **12 974 898** | **5,7%** |

Les revenus ont été de 241,9 milliards de dollars en 2016, soit environ 13,0 milliards de plus qu'en 2015. Les revenus administrés ont augmenté en raison de la croissance de l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies et des sociétés, des revenus de la taxe sur les produits et services (TPS) et des revenus d'assurance-emploi.

## Impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies

L'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies a augmenté de 9 143 millions de dollars ou de 6,7 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération et les diverses mesures législatives fédérales.

## Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a augmenté de 1 997 millions de dollars ou de 5,1 %. L'augmentation est attribuable à de nouvelles cotisations créditrices significatives et à un niveau de courus plus bas en 2015, compensée partiellement par un niveau de revenus plus bas dans le secteur des ressources.

## Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôt auprès des non-résidents ont augmenté de 289 millions de dollars ou de 4,6 %. L'augmentation est due à la croissance des revenus dans les secteurs financier et manufacturier.

## Taxe sur les produits et services

Les revenus de la TPS ont augmenté de 904 millions de dollars ou de 8,8 %. L'augmentation est attribuable à la hausse des ventes au détail et à un niveau relativement bas des crédits sur les intrants qui sont reliés à la TPS sur les importations.

## Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont augmenté de 27 millions de dollars ou de 0,5 %. L'augmentation découle d'une légère hausse de la consommation d'essence et de diesel, compensée partiellement par des revenus plus faible sur le carburant d'aviation.

## Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont augmenté de 89 millions de dollars ou de 2,5 %. L'augmentation reflète une hausse de la production de tabac et une hausse des droits d'accise sur les boissons, les spiritueux et la bière.

## Droits divers

Les droits divers ont augmenté de 161 millions de dollars ou de 23,2 %. L'augmentation est majoritairement attribuable à la hausse des revenus des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre en raison de la baisse du prix du bois.

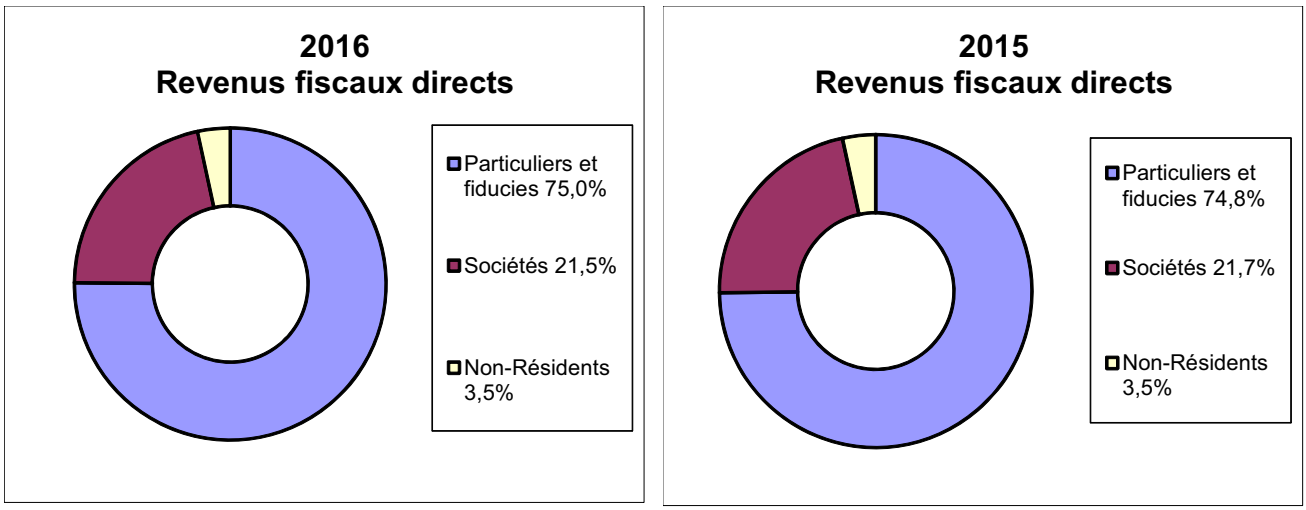
## Cotisations d'assurance-emploi

Les cotisations d'assurance-emploi ont augmenté de 529 millions de dollars ou de 2,3 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération, compensée partiellement par l'impact du crédit pour l'emploi visant les petites entreprises.

## Intérêts, pénalités et autres revenus

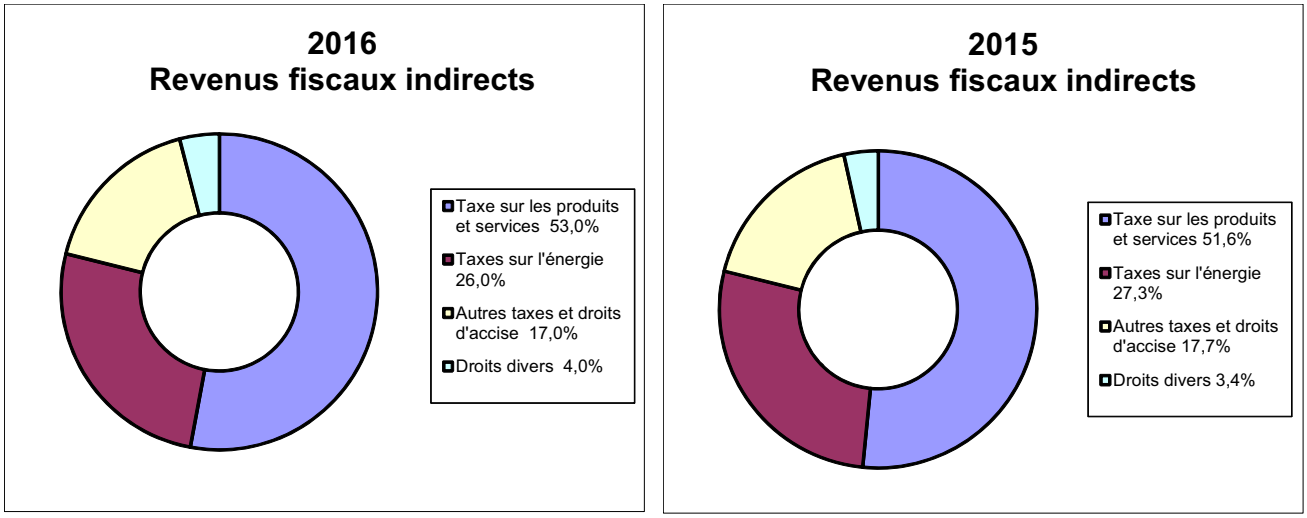
Les intérêts, pénalités et autres revenus ont diminué de 162 millions de dollars ou de 3,6 %. La diminution résulte d'une baisse des pénalités imposées aux sociétés sur les prix de transfert ainsi que de nouvelles cotisations créditrices significatives d'impôts des non-résidents, compensée partiellement par un niveau plus élevé des intérêts sur les arriérés.

**Tableau 1 – Revenus fiscaux directs**




Comme l'illustre le tableau 1, la distribution des revenus fiscaux directs est restée stable en 2016.

**Tableau 2 – Revenus fiscaux indirects**




Comme l'indique le tableau 2, la proportion de la taxe sur les produits et services a augmenté, et la proportion des taxes sur l'énergie et autres taxes et droits d'accise a baissé en 2016.

## Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et du Régime de pensions du Canada

| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, des Premières nations et du Régime de pension du Canada (en milliers de dollars)** | **2016** | **2015** | **+ (-)** | **%** |
|---|---|---|---|---|
| Impôt sur le revenu | | | | |
| Particuliers et fiducies | 66 859 379 | 62 206 617 | 4 652 762 | 7,5% |
| Sociétés | 18 130 252 | 15 869 127 | 2 261 125 | 14,2% |
| Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée | 24 542 052 | 23 515 772 | 1 026 280 | 4,4% |
| Autres revenus | 489 217 | 568 300 | (79 083) | (13,9%) |
| **Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations** | **110 020 900** | **102 159 816** | **7 861 084** | **7,7%** |
| **Cotisation de pension, intérêts et pénaltés administrés au nom du Régime de pensions du Canada** | **46 212 741** | **45 158 794** | **1 053 947** | **2,3%** |

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations (PN) ont été de 110,2 milliards de dollars en 2016, environ 7,9 milliards de plus qu'en 2015. Les cotisations de pension et autres revenus administrés pour le Régime de pensions du Canada ont été de 46,2 milliards de dollars en 2016, soit 1,1 milliard de plus qu'en 2015.

### Impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies ont augmenté de 4 653 millions de dollars ou de 7,5 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération et les diverses mesures législatives.

### Impôt sur le revenu des sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 2 261 millions de dollars ou de 14,2 %. L'augmentation est généralement attribuable à des profits corporatifs plus substantiels, à de nouvelles cotisations créditrices significatives et à un niveau de courus plus bas en 2015.

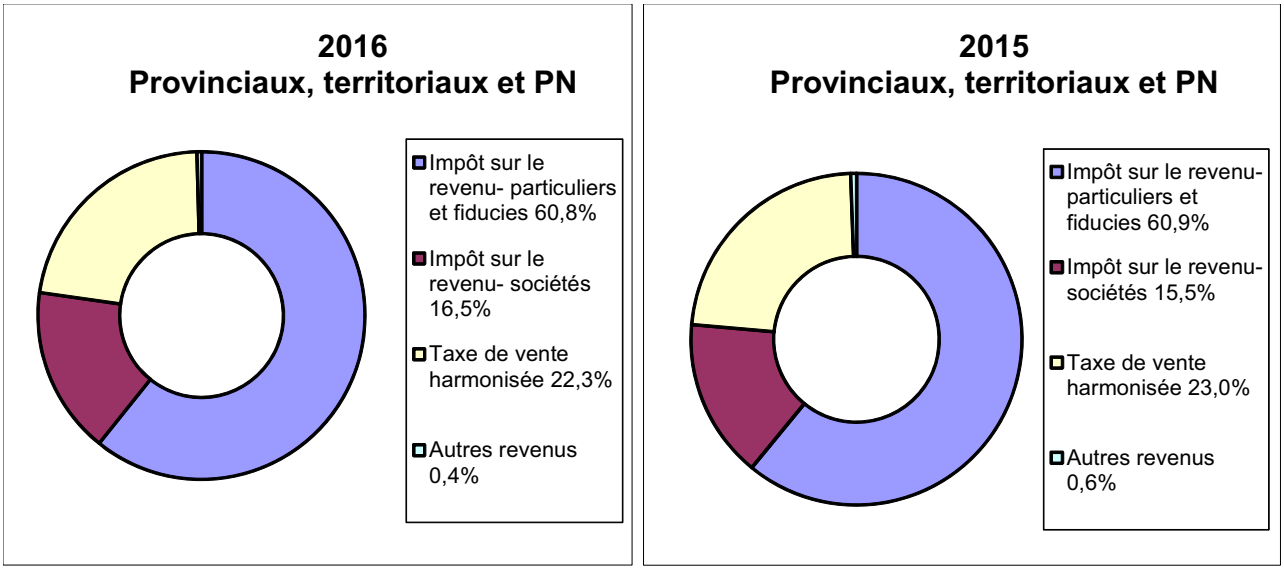
### Partie provinciale de la taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus provinciaux liés à la TVH ont augmenté de 1 026 millions de dollars ou de 4,4 %. L'augmentation est attribuable à la hausse des ventes au détail.

### Autres revenus

Les autres revenus ont diminué de 79 millions de dollars ou de 13,9 %. La diminution est due à des cotisations significatives de la taxe de vente du Québec applicable aux institutions financières désignées particulières durant l'année financière 2015.

**Tableau 3 – Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations**




Comme l'illustre le tableau 3, la distribution des revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations a été généralement stable en 2016.

## Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les cotisations de pension et autres revenus du Régime de pensions du Canada ont augmenté de 1 054 millions de dollars ou de 2,3 %. L'augmentation reflète la croissance de l'emploi et de la rémunération.

## Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux

| **Charges et recouvrements administrés (en milliers de dollars)** | **2016** | **2015** | **+ (-)** | **%** |
|---|---|---|---|---|
| Charges administrées au nom du gouvernement fédéral | 25 970 520 | 21 907 484 | 4 063 036 | 18,5% |
| Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral | (1 787 872) | (1 685 179) | ( 102 693) | 6,1% |
| **Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada** | **24 182 648** | **20 222 305** | **3 960 343** | **19,6%** |
| **Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux** | **5 220 161** | **5 055 689** | **164 472** | **3,3%** |
| **Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada** | **93 433** | **113 056** | **(19 623)** | **(17,4%)** |
| **Total des charges et des recouvrements nets administrés** | **29 496 242** | **25 391 050** | **4 105 192** | **16,2%** |

Les charges et les recouvrements fédéraux nets ont été de 24,2 milliards de dollars en 2016, soit 4,0 milliards de plus qu'en 2015. Les charges provinciales et territoriales ont été de 5,2 milliards de dollars, soit 165 millions de plus qu'en 2015.

## Charges fédérales administrées

Les charges fédérales administrées ont augmenté de 4 063 millions de dollars ou de 18,5 %. L'augmentation est due à la hausse des paiements de la prestation universelle pour la garde d'enfants qui découle de la mise en œuvre de la bonification des prestations à partir du 1er janvier 2015.

## Recouvrements fédéraux administrés

Les recouvrements fédéraux administrés ont augmenté de 103 millions de dollars ou de 6,1 %. L'augmentation reflète une croissance du nombre de bénéficiaires des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) ainsi que d'une croissance du revenu imposable.

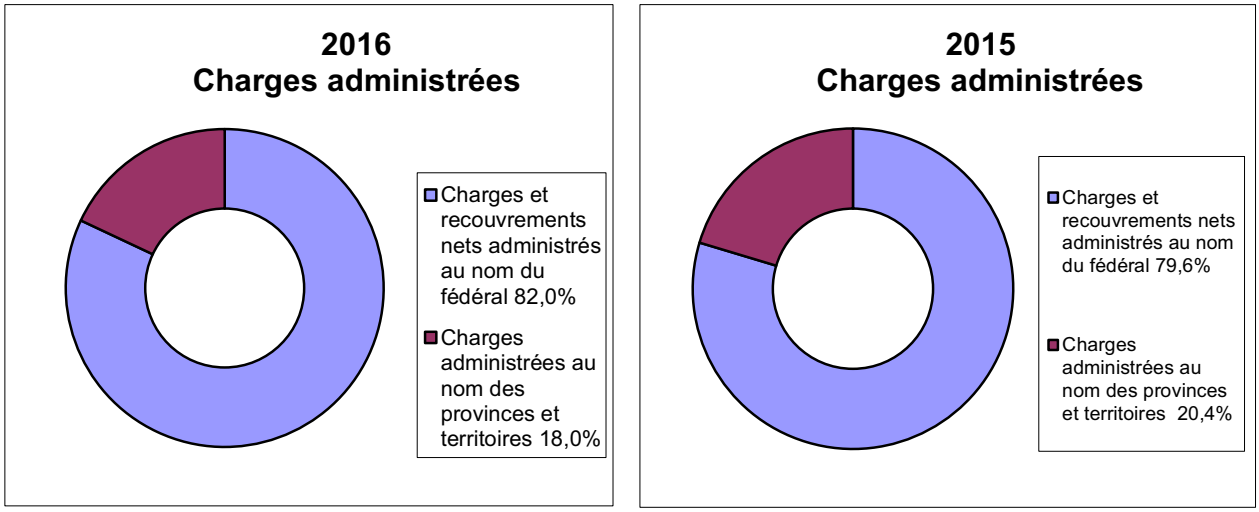
## Charges administrées pour les provinces et les territoires

Les charges administrées pour les provinces et les territoires ont augmenté de 165 millions de dollars ou de 3,3 %. L'augmentation est attribuable à la mise en œuvre du crédit d'impôt pour la petite enfance de la Colombie-Britannique qui entra en vigueur le 1er avril 2015, et à un niveau plus élevé de crédits d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers, compensée par une baisse des crédits d'impôt pour la formation en apprentissage de l'Ontario et une baisse des crédits d'impôt de la Colombie-Britannique pour l'exploration minière.

## Créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada

Les créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada ont diminué de 20 millions de dollars ou de 17,4 %. La diminution est attribuable à la baisse des radiations imputées au Régime de pension du Canada.

**Tableau 4 – Charges et recouvrements administrés au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux**




Comme l'illustre le tableau 4, la proportion des charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral a augmenté en 2016 en raison d'une hausse des versements de la prestation universelle pour la garde d'enfants.

# Sommaire de l'évaluation de l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers et du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada

## Exercice financier 2015-2016

## 1. Introduction

Le présent document fournit de l'information sommaire sur les mesures prises par l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour maintenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF), y compris des renseignements sur la gestion du contrôle interne, les résultats d'évaluation et les plans d'action connexes.

Des renseignements détaillés sur les pouvoirs, le mandat et les activités de programme de l'ARC se trouvent dans le *Rapport ministériel sur le rendement* au www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html[xiii] et le *Rapport sur les plans et les priorités* au www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html[xiv].

## 2. Système de contrôle interne de l'ARC en matière de rapports financiers

### 2.1 Gestion du contrôle interne

L'ARC est doté d'une structure de gouvernance et de responsabilisation bien établie pour appuyer les efforts d'évaluation et de surveillance de son système de contrôle interne. Un cadre de gestion du contrôle interne, approuvé par le Commissaire et le conseil de direction, est instauré à l'Agence et englobe :

- des structures de responsabilisation organisationnelle relativement à la gestion du contrôle interne en vue d'appuyer une saine gestion financière, y compris les rôles et les responsabilités des cadres supérieurs dans leurs secteurs de responsabilité pour la gestion du contrôle;
- un code de valeurs et d'éthique;
- la communication et la formation continues concernant les exigences législatives, et les politiques et les procédures visant à assurer une saine gestion financière et des contrôles financiers;
- des mises à jour régulières de la gestion des contrôles internes, ainsi que la présentation des résultats d'évaluation et des plans d'action au Commissaire, aux cadres supérieurs et au comité de la vérification du conseil de direction.

Le comité des finances de l'ARC apporte le soutien au Premier dirigeant (PD) et à l'Administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) en ce qui concerne les activités de contrôle. Il est présidé par l'ASAF et est composé de représentants provenant de chacune des directions générales et régions au niveau exécutif.

De plus, le comité de la vérification du conseil de direction fournit des conseils quant à la pertinence et au fonctionnement de la gestion des risques, et des cadres et des processus de contrôle et de gouvernance de l'ARC.

## 2.2 Ententes de services relatives aux états financiers

L'ARC dépend des organismes suivants pour ce qui est du traitement de certaines opérations consignées dans ses états financiers :

**Ententes courantes**

- Services publics et Approvisionnement Canada est responsable de la gestion centralisée des paiements de rémunération et de l'approvisionnement de certains biens et services conformément à la délégation de pouvoirs de l'ARC, en plus de fournir des locaux.
- le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fournit à l'ARC les renseignements nécessaires pour calculer diverses charges à payer et provisions.
- le ministère de la Justice fournit des services juridiques à l'ARC.
- Services partagés Canada fournit des services d'infrastructure de technologie de l'information (TI) à l'ARC dans les domaines des centres de données et des réseaux. La portée et les responsabilités sont abordées dans l'accord interministériel entre Services partagés Canada et l'ARC.

**Dispositions spécifiques**

- Revenu Québec est responsable de l'administration conjointe de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente du Québec pour les entreprises dans la province de Québec.
- Le ministère des Finances Canada fournit à l'ARC les parts fédérales et provinciales de revenus de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) qui sont utilisées pour déterminer les paiements provinciaux de la TVH.
- L'Agence des services frontaliers du Canada fournit à l'ARC le montant des revenus de la TPS perçu des importateurs, lequel est utilisé dans le calcul de la portion provinciale des revenus de la TVH.
- Les ministères des Finances Canada et de l'Emploi et Développement social Canada fournissent des estimations des revenus à l'égard du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-emploi, respectivement, pour les mois de janvier à mars.

D'autres ministères du gouvernement s'en remettent à l'ARC pour le traitement de certaines opérations et de certains renseignements qui ont une influence sur leurs états financiers, de la façon suivante :

- L'Agence des services frontaliers du Canada, pour des services informatiques, y compris les tests correspondants des contrôles internes pour les contrôles informatiques généraux ainsi que des services de recouvrement pour son compte relativement aux droits, taxes, frais, pénalités et autres montants dus en vertu de la *Loi sur les douanes*, du *Tarif des douanes*, de la *Loi sur la taxe d'accise*, la *Loi de 2001 sur l'accise* et/ou des règlements connexes.
- Le ministère des Finances Canada, pour déterminer les taxes et impôts à recevoir et à payer conformément aux accords de perception fiscale (APF) avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations.
- Emploi et Développement social Canada, pour le recouvrement de ses comptes débiteurs et l'administration d'un certain nombre d'activités pour le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi.

# 3. Résultats de l'évaluation de l'ARC au cours de l'exercice 2015-2016

## 3.1 Tests de l'efficacité conceptuelle des contrôles clés

En 2015-2016, l'ARC a commencé les tests de l'efficacité conceptuelle du programme de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1), lequel comprend une portée limitée entourant la restructuration du système T1. De plus, en 2015-2016, l'ARC a terminé les tests de l'efficacité conceptuelle du programme de l'impôt sur le revenu des non-résidents.

Suite aux tests de l'efficacité conceptuelle du programme de l'impôt sur le revenu des non-résidents, l'ARC a déterminé la nécessité de prendre les mesures correctives suivantes :

> La mise en œuvre des phases finales des plans d'action de l'ARC du processus entourant l'octroi et la surveillance des d'accès afin de prévenir les conflits reliés à la séparation des tâches et de s'assurer que des accès minimaux ont été octroyés, doivent être terminées. Le plan est complexe et nécessite une mise en œuvre multiphase mais la date d'achèvement demeure comme prévue.

> La mise en œuvre continue de contrôles sur les procédures par rapport à l'enregistrement et à la modification de renseignements non financiers dans le Système de retenues à la source des non-résidents y compris un processus d'examen.

## 3.2 La surveillance continue des contrôles clés

En 2015-2016, l'ARC a mené à bien la surveillance continue prévue des processus suivants :

1. contrôles au niveau de l'entité;
2. contrôles informatiques généraux; et
3. tous les autres processus opérationnels :
    a. livre de paie
    b. approvisionnement au paiement
    c. immobilisations
    d. budgétisation
    e. clôture de l'exercice financier et rapports financiers

À la suite de la surveillance continue, l'ARC a identifié les mesures correctives suivantes :

> des progrès sont toujours requis afin d'améliorer le processus entourant l'octroi et la surveillance des accès afin de prévenir les conflits reliés à la séparation des tâches et afin de s'assurer que des accès minimals ont été octroyés.

> les contrôles sur l'examen en temps opportun de l'information financière de l'Agence doivent être améliorés et la documentation conservée, afin de soutenir le processus actuel.

# 4. Plan d'action de l'ARC

## 4.1 Progrès au cours de l'exercice 2015-2016

L'ARC a continué de réaliser des progrès dans l'évaluation et l'amélioration de ses contrôles clés. Le tableau ci-dessous résume les progrès accomplis par l'ARC en fonction des plans décrits dans l'annexe de l'exercice précédent.

| Progrès au cours de l'exercice 2015-2016 | |
|---|---|
| **Élément dans le plan d'action de l'exercice précédent** | **État actuel** |
| Surveillance continue des activités de l'Agence | Un test de surveillance continue a été effectué pour les contrôles au niveau de l'entité, les contrôles informatiques généraux et les processus opérationnels de l'Agence, y compris le livre de paie, l'approvisionnement au paiement, les immobilisations, la budgétisation et le processus de clôture de l'exercice financier et rapports financiers. |
| Impôt des non-résidents | Les tests de l'efficacité conceptuelle ont été achevés et des plans d'action avec mesures correctives sont en cours d'élaboration. |
| Programme de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1) | La documentation du cadre de contrôle a été mise au point comme prévu. Les tests sur la conception et la mise en œuvre des contrôles sont en cours. |
| Suivi des activités ayant nécessité une mesure corrective suite aux évaluations précédentes | L'ARC a fait un suivi sur les plans d'action suivants :<br>• test des activités de l'Agence dans le cadre de la surveillance continue pour l'exercice 2014-2015;<br>• l'évaluation de l'efficacité conceptuelle du programme T2 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2008;<br>• l'évaluation de l'efficacité conceptuelle du programme T1 et rapport d'audit du BVG au 30 novembre 2010;<br>• l'évaluation de l'efficacité opérationnelle du programme T2 et audit du BVG pour la période de six mois qui se termine le 31 mars 2013;<br>• l'évaluation de l'efficacité conceptuelle des impôts T1 non appliqués dans le cadre du Programme d'impôt sur le revenu des particuliers T1 et rapport d'audit du BVG au 31 janvier 2014; et<br>• Évaluation de l'efficacité conceptuelle de la TPS/TVH en date du 31 mars 2014.<br>Pour l'ensemble, les résultats ont été positifs et la majorité des recommandations formulées ont été mises en œuvre. Toutefois, il reste les éléments suivants relevés au cours des années précédentes :<br>• l'accès aux systèmes et la séparation des tâches; et<br>• la mise en œuvre de la phase finale pour le traitement des choix liés à la déclaration de la TPS/TVH par les inscrits. |

## 4.2 État et plan d'action pour le prochain exercice et les exercices subséquents

L'ARC a continué de faire des progrès quant à l'évaluation de ses contrôles internes en matière de rapports financiers pour les nombreux programmes que l'ARC administre. Il est reconnu que la mise en œuvre pour l'ensemble de ses processus nécessite des initiatives pluriannuelles. Après avoir terminé les tests de l'efficacité conceptuelle et opérationnelle, l'ARC appliquera son plan cyclique de surveillance continue afin de réévaluer le rendement des contrôles en fonction du risque dans l'ensemble des secteurs de contrôle, à l'exception de ceux qui découlent du champ d'application de l'évaluation des APF tel qu'expliqué à la note 3.

| État et plan d'action pour le prochain exercice et les exercices subséquents | | | |
|---|---|---|---|
| **Secteurs de contrôles clés** | **Tests de l'efficacité conceptuelle et mesures correctives** | **Tests de l'efficacité opérationnelle et mesures correctives** | **Rotation continue de la surveillance[Note 1]** |
| **Activités administrées en vertu d'accords de perception fiscale avec les provinces et territoires** | | | |
| Impôt sur le revenu des particuliers T1 (système existant) | Achevée | | |
| Impôts T1 non appliqués et retenues à la source | Achevée | | |
| Impôt sur le revenu des particuliers T1 (incluant la restructuration du système T1 de portée limitée)[Note 2] | 2016-2017 | Années à venir[Note 3] | N/A[Note 3] |
| T2 Impôt sur le revenu des sociétés | Achevée | Achevée | N/A[Note 3] |
| Impôt sur le revenu des fiducies T3 | Achevée | Années à venir[Note 3] | N/A[Note 3] |
| **Autres activités administrées** | | | |
| TPS/TVH | Achevée | Années à venir | Années à venir |
| Impôt des non-résidents | Achevée | Années à venir | Années à venir |
| Prestations | 2016-2017 | Années à venir | Années à venir |
| Taxe d'accise | 2017-2018 | Années à venir | Années à venir |
| **Activités de l'Agence** | | | |
| Contrôles au niveau de l'entité[Note 4] | Achevée | Achevée | 2016-2017 |
| Contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC[Note 4] | Achevée | Achevée | 2016-2017 |
| Livre de paie[Note 5] | Achevée | Achevée | 2016-2017 |
| Approvisionnement au paiement | Achevée | Achevée | 2016-2017 |
| Immobilisations | Achevée | Achevée | 2016-2017 |
| Budgétisation | Achevée | Achevée | 2016-2017 |
| Clôture de l'exercice financier et rapports financiers | Achevée | Achevée | 2016-2017 |

Note 1 : La fréquence de la surveillance continue des secteurs de contrôle clés est axée sur le risque et se produit sur un cycle de trois ans sauf pour les secteurs à risque élevé qui sont testés annuellement, ou des contrôles avec des exceptions de l'année précédente qui sont testés dans l'exercice suivant.

Note 2 : Le système T1 existant fait l'objet d'améliorations grâce à l'initiative de la restructuration des systèmes T1. Cette initiative est un projet pluriannuel donnant lieu à une modification importante aux systèmes et aux processus opérationnels

liés au traitement des déclarations T1. En raison de l'ampleur de ces changements, il a été déterminé que les tests de l'efficacité conceptuelle des nouveaux processus et systèmes avec une portée limitée seraient appropriés en tant que prochaine étape.

Note 3 : L'ARC effectue les tests d'évaluation du contrôle pour les engagements liés aux APF avec les provinces et les territoires et présente les résultats au BVG qui est responsable d'examiner les contrôles selon un cadre approuvé. Les évaluations des contrôles liées aux APF ne sont pas soumises à une phase habituelle de surveillance continue, car une réévaluation complète est nécessaire afin de tester toutes les activités de contrôle et d'avoir l'assurance que le programme d'impôt sur le revenu choisi est toujours conçu et opère efficacement. Pour cette raison, le moment et la fréquence de ces audits sur l'efficacité des contrôles sont déterminés en collaboration avec le BVG et continueront d'être menées en rotation sur une base annuelle.

Note 4 : Les contrôles au niveau de l'entité et les contrôles généraux de la TI sous la direction de l'ARC sont également évalués par les projets des activités administrées.

Note 5 : En avril 2016, l'ARC a fait la transition au nouveau système de paye Phénix. Les contrôles pour le nouveau système seront évalués à compter de 2016-2017.

# Information financière supplémentaire non auditée

## Renseignements sur le rendement financier – crédits parlementaires

### Introduction

Cette section fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'ARC pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2015-2016. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses de chacun des programmes et satisfont aux exigences visant les rapports annuels au Parlement.

### Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'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 et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus de ces exigences, 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 et de la situation financière nette de l'Agence audité – Activités de l'Agence à la page 114 comprend les éléments comme les services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement. Nous présentons un rapprochement dans la note 3 à la page 122.

L'ARC a préparé et inclus les états financiers prospectifs au *Rapport sur les plans et priorités de 2015-2016*. Tel qu'indiqué par le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'information financière prospective est préparée selon une comptabilité d'exercice afin de renforcer l'obligation de rendre compte, d'accroître la transparence et d'améliorer la gestion financière. En tant qu'élément de l'analyse du coût d'exploitation net, ce rapport compare les résultats réels aux états financiers prospectifs initiaux inclus dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2015-2016*.

### Information financière de l´ARC

| Activités de l'ARC en 2015-2016 | (dollars) | (ETP) |
|---|---|---|
| Budget principal des dépenses[1] | 3 804 844 388 | 38 416 |
| Dépenses prévues[2] | 3 804 844 388 | 38 416 |
| Autorisations totales[3] | 4 430 914 195 | - |
| Dépenses réelles | 4 146 987 294 | 37 977 |

1 Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'année fiscale.

2 Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants autorisés tels que montrés dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2015-2016*.

3 Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'année fiscale.

Les États financiers – Activités de l'Agence indiquent des crédits parlementaires utilisés pour un total de 3 716,3 millions de dollars (la note 3b à la page 123 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). La variance avec le montant de 4 147,0 millions de dollars indiqué ci-dessus s'explique principalement par les deux éléments suivants dont il est question dans les États financiers – Activités administrées, à savoir les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, 121,5 millions de dollars; et les paiements des allocations spéciales pour enfants, 309,2 millions de dollars.

## Vue d'ensemble

En 2015-2016, le Parlement a approuvé 3 804,8 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 2015-2016* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2015-2016 a été augmenté afin d'inclure :

> 261,4 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2014-2015;

> 121,5 millions de dollars pour les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*;

> 81,9 millions de dollars pour les versements d'indemnité de départ, de prestations parentales et de crédits de congés annuels;

> 72,2 millions de dollars dans les paiements versés en vertu de la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* pour les enfants admissibles qui sont sous la garde des organismes et de parents nourriciers;

> 63,9 millions de dollars pour la mise en œuvre et l'administration de diverses initiatives annoncées dans les budgets fédéraux de 2015;

> 19,6 millions de dollars pour le transfert de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada suite à une réduction dans les besoins en locaux;

> 4,6 millions de dollars pour les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés; et

> 1,7 millions de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne.

Ces augmentations ont été compensées par les réductions suivantes :

> 0,4 millions de dollars dans la dépense des revenus disponibles résultant de la poursuite de ses opérations; et

> 0,3 million de dollars pour un transfert à Innovation, Sciences et Développement économique Canada dans le cadre de la campagne « Par écrit, s.v.p.! » de l'Association canadienne des constructeurs d'habitations.

Cela a résulté en des autorisations approuvées totales de 4 430,9 millions de dollars pour 2015-2016, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 16,5 % par rapport au Budget principal des dépenses.

De ces autorisations totales de 4 430,9 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 147,0 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 283,9 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées principalement aux campagnes publicitaires du gouvernement, aux services de locaux et de biens immobiliers, à l'école de la fonction publique du Canada, et aux régimes d'avantages sociaux associés à la conversion des coûts de fonctionnement vers les coûts de personnel, le résiduel de 277,4 millions de dollars peut être utilisé par l'ARC en 2016-2017 en vertu de l'autorisation biennale de dépenser.

L'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada permet à l'ARC d'être plus stratégique dans l'utilisation des fonds publics en prenant une vue pluriannuelle des plans et des budgets. La souplesse financière en 2015-2016 a notamment été moindre que pour l'exercice précédent en raison de la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficacité. Le report de 2015-2016 fait partie de la stratégie de l'ARC pour atténuer les pressions de fonctionnement non financées en 2016-2017, y compris les sommes réservées en prévision des futures ententes salariales pour la période de gel du budget de fonctionnement.

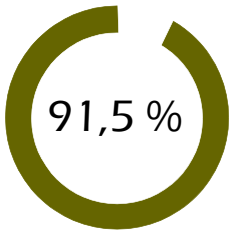
## Revenus administrés par l'ARC

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 398,2 milliards de dollars en 2015-2016, ce qui représente une hausse de 5,8 % par rapport aux 376,3 milliards de dollars administrés en 2014-2015.

| (en dollars) | 2015-2016 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| Gouvernement fédéral | 241 920 498 000 | 228 945 600 000 |
| Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations | 110 020 900 000 | 102 159 816 000 |
| Régime de pensions du Canada | 46 212 741 000 | 45 158 794 000 |
| Total | 398 154 139 000 | 376 264 210 000 |

# Annexe C
# Normes de service

## Services visés[1]




L'ARC dispose de 47 normes de service pour 2015-2016 qui démontrent notre engagement a l'égard des contribuables et des bénéficiaires de prestations et décrivent les services auxquels ils doivent s'attendre dans des circonstances normales.

En référence aux résultats de 2015-2016, l'ARC a atteint ses objectifs[1] pour les normes de service suivantes :

### Déclarations de revenus, demandes et prestations

| | |
|---|---|
| Déclarations de revenus (9 normes de service) | 100 % |
| Prestations (5 normes de service) | 100 % |
| Demandes (6 normes de service) | 100 % |

### Régime de pension, de participation différée et d'épargnes-études

| | |
|---|---|
| Demandes écrites (1 norme de service) | 0 % |
| Rapports d'évaluation actuarielle (1 norme de service) | 100 % |
| Applications (5 normes de service) | 100 % |

1. Objectif atteint ou en grande partie atteint (à l'intérieur de 5 % de l'objectif).

## Enregistrement d'un organisme de bienfaisance

| | |
|---|---|
| Demandes de renseignements par téléphone (1 norme de service) | 100 % |
| Demandes écrites (2 normes de service) | 0 % |
| Applications (2 normes de service) | 100 % |

## Décisions et interprétations

| | |
|---|---|
| Décisions (3 normes de service) | 66,7 % |
| Interprétations (1 norme de service) | 100 % |

## Règlement des enjeux

| | |
|---|---|
| Différends (1 norme de service) | 100 % |
| Plaintes liées au service (2 normes de service) | 100 % |

## Demandes et mise à jour des comptes

| | |
|---|---|
| Demandes de renseignements des particuliers et entreprises (5 normes de service) | 100 % |
| Demandes de mises à jour des comptes (3 normes de service) | 100 % |

Voici une liste détaillée de nos normes de service, ainsi que les objectifs pour chaque norme de service :

| Déclarations de revenus, demandes et prestations | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED et IMPÔTNET) | Notre objectif est de traiter les déclarations T1 produites par voie électronique (TED et IMPÔTNET) dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception. | 100 % | 1,6 semaine | 1,6 semaine | **1,7 semaine** |
| Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier) | Notre objectif est de traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste un avis de cotisation, ainsi que le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines. | 100 % | 5 semaines | 5,6 semaines | **5,6 semaines** |
| Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 – Électronique | Notre objectif est de traiter les déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 45 jours civils ou moins. | 90 % | 97,1 % | 96,5 % | **97,5 %** |
| Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 – Papier | Notre objectif est de traiter les déclarations de revenus des sociétés T2 dans un délai de 90 jours civils ou moins. | 90 % | 91,4 % | 92,1 % | **92,8 %** |
| Traitement des déclarations de TPS/TVH | Notre objectif est de traiter les déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception. | 95 % | 96,5 % | 97 % | **96,7 %** |
| Traitement des déclarations des fiducies T3 | Notre objectif est de traiter les déclarations des fiducies T3 dans un délai de quatre mois. | 95 % | 99,3 % | 96,3 % | **96,4 %** |
| Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'oeuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien | Notre objectif est d'établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'oeuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 60 jours civils suivant leur réception. | 95 % | 97,2 % | 97,6 % | **98,5 %** |

| Déclarations de revenus, demandes et prestations | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) | Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines, à condition que le contribuable ait remis tous les renseignements nécessaires. | 100 % | 7 semaines | 7 semaines | **7,8 semaines** |
| Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet | Notre objectif est d'effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines, à condition que le contribuable ait remis tous les renseignements nécessaires. | 100 % | 1,6 semaine | 1,6 semaine | **1,8 semaine** |
| Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution | Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils. | 98 % | 99,1 % | 98,7 % | **97,8 %** |
| Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude | Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'émission d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre. | 98 % | 98 % | 98 % | **96,7 %**[1] |
| Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude | Notre objectif est de traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'envoyer au contribuable une lettre demandant des renseignements supplémentaires. | 98 % | 99 % | 99,1 % | **99,4 %** |
| Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution | Notre objectif est de faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils. | 98 % | 99,5 % | 99,1 % | **99,1 %** |
| Validation et contrôle – Résultats de l'examen | Notre objectif est de vous informer du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours civils suivant la réception des renseignements demandés. | 90 % | 98,9 % | 99,6 % | **98,5 %** |

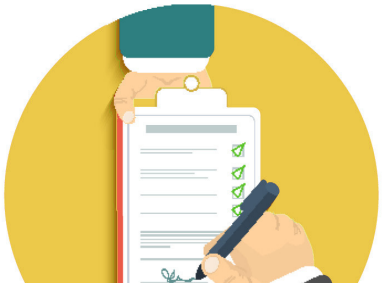
| Déclarations de revenus, demandes et prestations | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE non remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs | Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés dans les déclarations de revenues déjà produites. | 90 % | 93 % | 95 % | **93 %** |
| Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs | Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés dans les déclarations de revenus déjà produites. | 90 % | 96 % | 93 % | **95 %** |
| Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE non remboursables | Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables. | 90 % | 96 % | 96 % | **97 %** |
| Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE remboursables | Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables. | 90 % | 96 % | 95 % | **95 %** |

| Déclarations de revenus, demandes et prestations | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables – vérifiées | Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne et du crédit d'impôt de l'Ontario pour les services de production dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise. | 90 % | 96 % | 94 % | **95 %** |
| Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables – non vérifiées | Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne et du crédit d'impôt de l'Ontario pour les services de production dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise. | 90 % | 96 % | 96 % | **98 %** |

[1] Les erreurs de traitement détectées comme étant attribuables à des lacunes dans le Manuel opérationnel des prestations ont depuis été corrigées.

| Régime de pension, de participation différée et d'épargnes-études | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites | Notre objectif est de répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils. | 80 % | 89 % | 43 % | **61 %**[1] |
| Rapports d'évaluation actuarielle | Notre objectif est d'examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées. | 80 % | 71 % | 81 % | **87 %** |
| Demandes d'agrément des régimes de pension | Notre objectif est d'effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils. | 85 % | 89 % | 81 % | **87 %** |
| Régimes de participation différée aux bénéfices – Examen des demandes | Notre objectif est d'examiner les demandes d'agrément de nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours civils. | 80 % | 98 % | 97 % | **96 %** |
| Régimes d'épargnes-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation) | Notre objectif est de répondre aux demandes d'approbation, de modification ou de cessation des régimes types d'épargnes-études dans un délai de 60 jours civils. | 85 % | 92 % | 85 % | **92 %** |
| Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation) | Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation du fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils. | 80 % | 99 % | 100 % | **99 %** |
| Régime d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation) | Notre objectif est de répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation de régimes d'épargne-retraite dans un délai de 60 jours civils. | 80 % | 99 % | 99 % | **99 %** |

[1] Nous continuons à travailler aux demandes les plus anciennes en premier, afin de réduire les accumulations de travail causées par un roulement élevé de personnel. Puisqu'il y a un volume relativement faible de demandes, chaque demande qui est achevée au-delà de la norme de service de 60 jours aura une incidence importante sur l'ensemble des résultats pour cette norme.



| Enregistrement d'un organisme de bienfaisance | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques | Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes. | 80 % | 85,1 % | 76,2 % | **76,8 %**[1] |
| Organismes de bienfaisance – Demandes écrites courantes | Notre objectif est d'examiner et de répondre aux demandes courantes dans un délai de 30 jours civils ou moins suivant la réception de la demande. | 80 % | 79,8 % | 83,3 % | **71,6 %**[2] |
| Organismes de bienfaisance – Demandes écrites complexes | Notre objectif est d'examiner et de répondre aux demandes écrites complexes dans un délai de 75 jours civils ou moins suivant la réception de la demande. | 80 % | 55 % | 62,6 % | **42 %**[3] |
| Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement simple | Notre objectif est de répondre à la réception d'une demande simple[4] bien remplie, selon les normes établies dans un délai de deux mois. | 80 % | 90,9 % | 91,2 % | **87,8 %** |
| Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement régulière | Notre objectif est de répondre à la réception d'une demande régulière bien remplie, selon les normes établies dans un délai de six mois. | 80 % | 99 % | 94,7 % | **86,1 %** |

1 Il y a eu un manque de personnel au cours des trimestres 1 et 2 pour traiter le volume d'appels entrants plus élevé que celui prévu.

2 Le personnel disponible a été réaffecté pour aider à la prestation du programme d'appels téléphoniques.

3 Il y a eu un manque de personnel pour traiter les demandes complexes, et le personnel en place a été réaffecté pour aider à la prestation du programme d'appels téléphoniques.

4 Une demande comprenant exclusivement des fins et des activités de bienfaisance et pour laquelle aucun autre renseignement n'est nécessaire.

| Décisions et interprétations | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone | Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes. | 80 % | 95 % | 93,2 % | **86 %** |
| Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – Demandes écrites | Notre objectif est de répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations en matière de TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables à compter du moment où l'ARC reçoit ces demandes accompagnées de tous les faits pertinents et de toute pièce justificative. Ce délai ne s'applique pas aux décisions et aux interprétations qui sont très techniques, ni à celles qui créent un précédent ou qui nécessitent l'élaboration d'une politique. | 80 % | 74 % | 83 % | **74 %**[1] |
| Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu | Notre objectif est d'émettre les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements requis. | 85 % | 75 % | 81 % | **87 %** |
| Interprétations techniques | Notre objectif est d'envoyer les interprétations techniques dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements requis. | 85 % | 87 % | 88 % | **87 %** |

[1] En 2015-2016, il y a eu l'arrivée de nouvelles ressources dans le programme. Beaucoup de temps a été consacré à l'apprentissage et au mentorat des nouveaux agents, ce qui a eu une incidence sur la productivité.

| Règlement des enjeux | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Lettre de premier contact pour les différends | Notre objectif est d'envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception. | 85 % | 85,2 % | 91,5 % | **87,2 %** |
| | | | | | |
| Plaintes liées au service – Accusé de réception dans les deux jours | Notre objectif est d'envoyer un accusé de réception d'une plainte dans un délai de deux jours ouvrables. | 80 % | 85,8 % | 98,3 % | **98,5 %** |
| Plaintes liées au service – Résolution dans les 30 jours | Notre objectif est de résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables. | 80 % | 95,3 % | 95,9 % | **91,8 %** |

| Demandes et mise à jour des comptes | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Services téléphoniques du Bureau d'aide des Services électroniques | Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes. | 80 % | S.O. | 81 % | **80,9 %** |
| Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique | Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes. | 80 % | 80 % | 81 % | **81 %** |
| Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau du service téléphonique | Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes. | 75 % | 75 % | 76 % | **76 %** |
| Niveau du service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit de taxe pour la TPS/TVH | Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes. | 75 % | 75 % | 75 % | **76,1 %** |

| Demandes et mise à jour des comptes | | Objectif | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique | Notre objectif est de répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes. | 80 % | 81 % | 81 % | **81,4 %** |
| | | | | | |
| Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Papier | Notre objectif consiste à traiter une demande papier d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans les 20 jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande soit complète. | 90 % | 96,1 % | 95,2 % | **96,2 %** |
| Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Électronique | Notre objectif consiste à traiter une demande électronique d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans les 5 jours ouvrables ou moins suivant la réception par l'ARC, pourvu que la demande soit complète. | 90 % | 99,4 % | 97,4 % | **99,7 %** |
| Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des contribuables | Notre objectif est de répondre aux demandes de données statistiques de la part des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils. | 100 % | 11 jours | 11 jours | **18 jours** |

# Annexe D
# Charte des droits du contribuable

1. Vous avez le droit de recevoir les montants qui vous reviennent et de payer seulement ce qui est exigé par la loi

2. Vous avez le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles

3. Vous avez droit à la vie privée et à la confidentialité

4. Vous avez le droit d'obtenir un examen officiel et de déposer par la suite un appel

5. Vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable

6. Vous avez droit à des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns

7. Vous avez le droit de ne pas payer tout montant d'impôt en litige avant d'avoir obtenu un examen impartial, sauf disposition contraire de la loi

8. Vous avez droit à une application uniforme de la loi

9. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service et d'obtenir une explication de nos constatations

10. Vous avez le droit que nous tenions compte des coûts liés à l'observation dans le cadre de l'administration des lois fiscales

11. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous rendions compte

12. Vous avez droit, en raison de circonstances extraordinaires, à un allègement des pénalités et des intérêts imposés en vertu des lois fiscales

13. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous publiions nos normes de service et que nous en rendions compte chaque année

14. Vous êtes en droit de vous attendre à ce que nous vous mettions en garde contre des stratagèmes fiscaux douteux en temps opportun

15. Vous avez le droit d'être représenté par la personne de votre choix

16. Vous avez le droit de déposer une plainte en matière de service ou de demander un examen officiel sans crainte de représailles

# Notre engagement envers les petites entreprises

1. L'ARC s'engage à administrer le régime fiscal afin de réduire au minimum les coûts de l'observation de la loi engagés par les petites entreprises

2. L'ARC s'engage à collaborer avec tous les gouvernements en vue de rationaliser les services, de réduire les coûts et d'alléger le fardeau lié à l'observation de la loi

3. L'ARC s'engage à offrir des services qui répondent aux besoins des petites entreprises

4. L'ARC s'engage à offrir des services au public qui aident les petites entreprises à observer les lois qu'elle administre

5. L'ARC s'engage à expliquer sa façon de mener ses activités auprès des petites entreprises

# Annexe E
# Autres sujets d'intérêt

## Commission de la fonction publique et rapport des évaluations des recours

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* oblige l'ARC a inclure dans ses rapports annuels une copie de tout rapport préparé en vertu de l'article 59 ou un résumé de toute évaluation préparée en vertu du paragraphe 56(1). Le rapport et l'évaluation sont préparés selon les besoins.

Au cours de l'exercice 2015-2016, la Commission de la fonction publique n'a pas préparé, ni fait préparer, un rapport à l'intention de l'ARC conformément à l'article 59 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* concernant la conformité du programme de dotation de l'Agence avec les principes énoncés dans le résumé de son plan d'entreprise. Pour la même période, l'ARC n'a pas préparé, conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, une évaluation des recours qu'elle offre ou administre dans le cadre de la gestion de ses ressources humaines.

## Programmes de prestation et services liés aux prestations exécutés par l'Agence du revenu du Canada

### Six programmes de prestations fédéraux

- Allocations spéciales pour enfants
- Crédit d'impôt pour personnes handicapées
- Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée
- Prestation fiscale canadienne pour enfants
- Prestation universelle pour la garde d'enfants – pour le compte d'Emploi et Développement Social Canada
- Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

# Vingt-neuf programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires

| Programme | 1re année | Programme | 1re année |
|---|---|---|---|
| Prestation familiale de la Colombie-Britannique | 1996 | Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan | 2000 |
| Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta | 1997 | Terre-Neuve-et-Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés | 2001 |
| Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick | 1997 | Prestation ontarienne pour enfants | 2007 |
| Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick | 1997 | Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique | 2008 |
| Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre-Neuve-et-Labrador | 1997 | Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario | 2009 |
| Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique | 1998 | Crédit de la taxe de vente de l'Ontario | 2010 |
| Prestation pour enfants de la Saskatchewan | 1998 | Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique | 2010 |
| Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest | 1998 | Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable | 2010 |
| Territoires du Nord-Ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux | 1998 | Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers | 2011 |
| Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse | 1998 | Crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario | 2011 |
| Prestation pour enfants du Yukon | 1999 | Nouveau-Brunswick – supplément scolaire | 2012 |
| Prestation pour enfants du Nunavut | 1999 | Prestation trillium de l'Ontario | 2012 |
| Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut | 1999 | Crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard | 2013 |
| Prestation pour enfants de Terre-Neuve-et-Labrador | 1999 | Prestation fiscale pour la petite enfance de la Colombie-Britannique | 2015 |
| Prestation aux aînés de Terre-Neuve-et-Labrador | 1999 | | |

# Dix programmes de paiements uniques

| Programme | 1re année | Programme | 1re année |
|---|---|---|---|
| Programme d'allocation pour frais de chauffage (fédéral) | 2000 | Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral) | 2005 |
| 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 | Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario | 2010 |

# Cent-deux services d'échange et de transfert de données

- Soixante-cinq échanges de données de vérification du revenu avec les provinces et territoires à l'appui des programmes au moyen du protocole de transfert de fichier (PTF).
- Sept transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC.
- Huit échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique/taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario, le crédit de la taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers, le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario, la prestation trillium de l'Ontario, le crédit pour la taxe de vente de l'Île-du-Prince-Édouard et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'application de la *Loi sur les impôts du Québec*.
- Dix échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale.
- Deux transferts de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du programme de supplément du revenu de l'Ontario pour les familles travailleuses ayant des frais de garde et du programme de prestations familiales du Québec.
- Dix échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, subvention canadienne pour l'épargne-études (de base et supplémentaire), du bon canadien pour l'épargne-invalidité, du régime enregistré d'épargne-invalidité, de l'impôt de récupération de la Sécurité de la vieillesse et du programme d'assurance-emploi pour les travailleurs de longue date.

# Annexe F
# Définitions

**Architecture d'alignement des programmes :** Inventaire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les résultats stratégiques auxquels ces programmes contribuent.

**Cadre pangouvernemental :** Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

**Cible :** Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

**Crédit :** Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

**Dépenses budgétaires :** Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

**Dépenses non budgétaires :** Recettes et dépenses nettes liées aux prêts, aux placements et aux avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

**Dépenses législatives :** Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

**Dépenses prévues :** En ce qui a trait au Rapport sur les plans et priorités (RPP) et au Rapport ministériel sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le Budget principal des dépenses. Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

**Dépenses votées :** Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

**Équivalent temps plein :** Indicateur de la mesure dans laquelle un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé selon un taux d'heures de travail assignées en relation aux heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

**Indicateur de rendement :** Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

**Plan :** Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

**Priorité :** Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

**Production de rapports sur le rendement :** Processus de communication de renseignements sur le rendement fondés sur des données probantes. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

**Programme :** Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

**Programme temporaire :** Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

**Rapport ministériel sur le rendement :** Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le Rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

**Rapport sur les plans et les priorités :** Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

**Rendement :** Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation prévoyait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

**Résultat :** Conséquence externe attribuable en partie à une organisation, à une politique, à un programme ou à une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

**Résultats du gouvernement du Canada :** Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

**Résultat stratégique :** Avantage durable à long terme pour la population canadienne qui découle du mandat, de la vision et des fonctions de base d'une organisation.

**Structure de la gestion, des ressources et des résultats :** Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

# Notes de fin de document

i. Droits d'auteur, http://www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html

ii. *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.11/

iii. Bureau de l'ombudsman des contribuables, http://www.oto-boc.gc.ca/menu-fra.html

iv. Lettre de mandat de la ministre du Revenu national, http://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-de-la-ministre-du-revenu-national

v. Comptes publics du Canada 2016, http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html

vi. Cadre pangouvernemental, http://www.tbs-sct.gc.ca/ppg-cpr/frame-cadre-fra.aspx

vii. Twitter de l'ARC, https://www.twitter.com/agencerevcan

viii. Agence du revenu du Canada, http://www.cra-arc.gc.ca/

ix. Tableaux de renseignements supplémentaires, http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html

x. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp

xi. Nominations par le gouverneur en conseil, http://www.appointments-nominations.gc.ca/index.asp?lang=fra

xii. Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, http://www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp

xiii. Rapport ministériel sur le rendement, http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html

xiv. Rapport sur les plans et les priorités, http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/rprts/menu-fra.html