



Agence des douanes et du revenu du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/10-2000

ISBN 0-660-61396-4



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

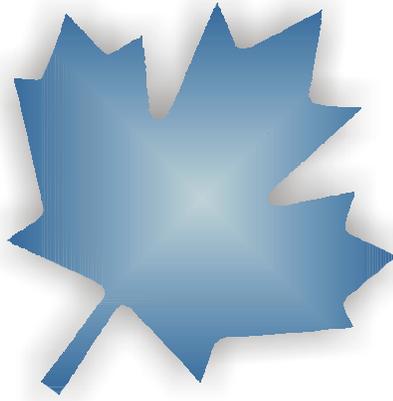
Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044



Agence des douanes et du revenu du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

L'honorable Martin Cauchon

Ministre du Revenu national

TABLE DES MATIÈRES

SECTION I - MESSAGE

MESSAGE DU MINISTRE	1
RÉSUMÉ	3

SECTION II - APERÇU ET RENDEMENT DE L'AGENCE

À PROPOS DE L'AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA.....	6
LE DÉFI DE L'OBSERVATION.....	7
LA PROMOTION DE L'OBSERVATION PAR DES SERVICES DE QUALITÉ ET UNE EXÉCUTION RESPONSABLE — RÉALISATIONS DE L'ADRC EN 1999-2000	10
MOT DE LA FIN	38
TABLEAU DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS	39

SECTION III - RAPPORT CONSOLIDÉ

GESTION DU MATÉRIEL	41
RÉSERVOIRS DE STOCKAGE	41
DÉVELOPPEMENT DURABLE	42
INITIATIVES RÉGLEMENTAIRES	45

SECTION IV - RENDEMENT FINANCIER

APERÇU	47
MAIRE DES TABLEAUX FINANCIERS	48

SECTION V - RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

STRUCTURE ET FONDATION STRATÉGIQUE DE L'AGENCE	53
--	----

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS	55
---------------------------------	----

ANNEXE 1 : DÉTAILS DES BESOINS FINANCIERS PAR ARTICLE

ANNEXE 2 : RENTRÉES DES RECETTES PAR GENRE

ANNEXE 3 : RÉPARTITION DES RENTRÉES DE RECETTES

ANNEXE 4 : ÉTAT DES COMPTES DÉBITEURS DES RECETTES FISCALES ET NON FISCALES
À LA FIN DE L'EXERCICE

ANNEXE 5 : RECETTES NON DISPONIBLES : RECETTES NON FISCALES

ANNEXE 6 : COÛT DES SERVICES FOURNIS PAR D'AUTRES MINISTÈRES SANS FRAIS

RENSEIGNEMENTS OPÉRATIONNELS	61
------------------------------------	----

ANNEXE 1 : TABLEAUX SUR LE RENDEMENT PAR OBJECTIF STRATÉGIQUE

ANNEXE 2 : LOIS APPLIQUÉES

ANNEXE 3 : VÉRIFICATIONS ET EXAMENS INTERNES

ANNEXE 4 : RÉFÉRENCES ET PERSONNES-RESSOURCES

Section I - Message

Message du ministre

L'année écoulée a été très importante pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), qui a succédé le 1^{er} novembre 1999 au ministère du Revenu national. Cette transition représentait un grand pas en avant dans la réalisation d'un des engagements les plus chers au gouvernement du Canada, soit de continuer à améliorer nos services aux Canadiennes et aux Canadiens.

L'ADRC jouit d'une plus grande souplesse pour offrir à nos clients des programmes et des services améliorés. Elle est mieux à même de fournir des services d'administration fiscale aux provinces et aux territoires. De plus, elle peut bénéficier de l'orientation et de l'attitude axée sur la clientèle de son conseil de direction. Tous ces changements pour une plus grande souplesse font que l'ADRC a amélioré le service à la population canadienne dans le respect des valeurs et des principes de la fonction publique.

La vigueur de l'économie, l'essor des échanges commerciaux et l'omniprésence de la technologie dans notre vie de tous les jours représentent autant de facteurs de réussite et de défis dans l'exécution de notre mandat, qui consiste à assurer une administration fiscale et douanière juste et efficace. Or, pendant cette année de transition, l'ADRC a perçu 275 milliards de dollars de recettes, servi 110 millions de voyageurs et traité 11 millions d'expéditions commerciales à la frontière. Elle a donc pu maintenir le rendement de ses principaux programmes, tout en améliorant ses services et en devenant plus accessible aux Canadiennes et aux Canadiens. Le travail et le dévouement de tous nos employés d'un bout à l'autre du pays nous ont ainsi permis d'accéder sans heurts au statut d'agence, tout en obtenant des résultats pour nos programmes et nos services dont nous pouvons être fiers à juste titre.

L'ADRC perçoit les recettes fiscales, distribue des prestations sociales et gère la frontière du Canada. Dans l'exécution de ces lourdes responsabilités, elle doit rendre des comptes au Parlement, aux provinces et territoires au nom desquels elle réalise des programmes, ainsi qu'à l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens. Et elle tient à le faire avec toute la clarté et la transparence dont elle est capable.

J'ai donc le plaisir de présenter au Parlement le *Rapport sur le rendement* de l'ADRC pour l'exercice 1999-2000. Ce document illustre notre capacité accrue de continuer à améliorer nos services à la population canadienne, et il atteste de notre ferme engagement à obtenir les meilleurs résultats possibles et à leur rendre compte de toutes nos activités.

Le ministre du Revenu national,

Résumé

L'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a reçu le mandat de percevoir les recettes, d'appliquer la législation fiscale, de fournir des services douaniers et de faire bénéficier les Canadiens de divers programmes économiques et prestations sociales. Ainsi, nous contribuons au bien-être économique et social des Canadiens et nous appuyons les priorités à l'échelle de l'administration fédérale, comme le maintien d'une économie dynamique, l'atténuation de la pauvreté chez les enfants et le renforcement des collectivités et de la place que le Canada occupe dans le monde.

Le présent rapport passe en revue le rendement de l'ADRC en fonction des buts stratégiques et des engagements clés dont il était question dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1999-2000. Le thème du rapport de cette année est la **promotion de l'observation par des services de qualité et une exécution responsable**. En 1999-2000, nous avons élargi nos options de service, nos opérations fiscales et douanières ont su parer à des augmentations sensibles des volumes, nous avons insisté de nouveau sur l'importance de « l'équité » dans tout ce que nous faisons, et nous avons pris des mesures en vue de nous attaquer à des défis de plus en plus compliqués au chapitre de l'observation. L'ADRC a aussi contribué pour 275 milliards de dollars au Trésor en 1999-2000, soit une augmentation de 12,24 % comparativement à 245 milliards de dollars en 1997-1998.

Toutefois, il est de plus en plus difficile de continuer d'améliorer les services et de faire face à des volumes qui ne cessent de s'accroître ainsi qu'au défi de l'observation qui se complexifie et prend de l'ampleur. Nous avons pu absorber le choc de cette croissance par une productivité accrue, mais il faudra des ressources supplémentaires si nous ne voulons pas que soient compromis les efforts au niveau des services et de l'observation. Le tableau ci-dessous donne une vue d'ensemble des principaux volumes de l'ADRC.

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Augmentation en pourcentage entre 1997-1998 et 1999-2000
Total des recettes perçues (en milliers de dollars)	245 000 000	256 000 000	275 000 000	12,24 %
Déclarations de revenus				
- particuliers et fiducies	21 951	22 539	23 708	8,00 %
- sociétés	1 140	1 201	1 215	6,58 %
(en milliers)				
Voyageurs	109 448	104 698	110 269	0,75 %
(en milliers)				
Mainlevées dans le secteur commercial	9 559	10 113	10 751	12,47 %
(en milliers)				
Demandes de renseignements du public	27 207	28 823	29 348	7,87 %
(en milliers)				
Perception des recettes	7 061 566	8 407 336	9 345 582	32,34 %
(en milliers de dollars)				
Incidence fiscale totale	4 955 000	5 516 900	6 779 100	36,81 %
(en milliers de dollars)				

Faits saillants du rendement

Qualité des services : Grâce au travail d'équipe soutenu de nos employés au cours des dernières années et à l'utilisation d'un système remanié des demandes de renseignements téléphoniques 1-800, la réceptivité dans les services de renseignements pendant la période de production des déclarations 2000 s'est améliorée sensiblement — 90 % des Canadiens qui ont demandé des renseignements généraux ont obtenu une réponse du premier coup, contre 26 % en 1997. Quant aux demandes de renseignements des entreprises, 93 % ont obtenu une réponse du premier coup contre 23 % en 1997. Pendant la période de production 1999, l'ADRC a invité 3,8 millions de Canadiens à participer au nouveau service IMPÔTNET. Nous nous attendions à ce que 10 % le fassent, alors que le taux de participation a été de près de 12 %, ou 443 000 contribuables. Les utilisateurs d'IMPÔTNET qui ont été sondés étaient très satisfaits du service et ils ont tous dit qu'ils l'utiliseraient de nouveau. IMPÔTEL sera mis à la disposition de tous les Canadiens dès l'année d'imposition 2000.

Traitement des déclarations, des voyageurs et des expéditions commerciales : À la mi-juin, l'ADRC avait vérifié 98 % des déclarations de revenus des particuliers produites dans les délais impartis par 23,3 millions de Canadiens, ce qui a permis de calculer à temps le montant des nouvelles prestations pour juillet; était ainsi égalé le rendement de l'année écoulée. Le nouveau système de traitement des déclarations de revenus des sociétés a surmonté les obstacles à sa concrétisation et sera en activité à la fin de 2000. Nous avons aussi servi quelque 110 millions de voyageurs et accordé environ 11 millions de mainlevées dans le secteur commercial à la frontière.

Exécution responsable : Les programmes de contrôle de l'observation ont produit une incidence fiscale totale de 6,8 milliards de dollars, en regard des 5,6 milliards prévus, écart qui est largement attribuable aux programmes à l'intention des grandes entreprises et au programme de retenues d'impôt sur les non-résidents. En 1999-2000, les services douaniers ont saisi 625 millions de dollars en marchandises de contrebande (dont 250 millions de dollars provenaient de deux saisies de plusieurs tonnes), comparativement à 318 millions de dollars l'année dernière.

Administration équitable : Par suite de l'initiative en 7 points en matière d'équité de l'ADRC, lancée au début de 1999, il y a eu une augmentation des communications volontaires de renseignements, qui se sont chiffrées à 2 019 en 1999-2000, alors qu'elles étaient de 1 633 en 1998-1999, soit une hausse de 24 %. Toutefois, nous devons mettre la dernière main aux éléments de cette initiative qui touchent le règlement des différends.

Employés ayant les compétences et les connaissances voulues : La loi qui a créé l'ADRC nous a permis de remanier notre système des ressources humaines de manière à pouvoir attirer et garder des gens ayant les compétences et l'expérience dont nous avons besoin. En 1999-2000, nous avons mis en place notre nouveau régime des ressources humaines et nous avons élaboré des politiques concernant les ressources humaines dans des secteurs clés, qui ont ensuite été agréées par le conseil de direction.

Processus de gestion efficace : L'Agence des douanes et du revenu du Canada a été lancée sans interruption dans les services fournis aux Canadiens. Pendant les cinq premiers mois de l'existence de l'Agence, le conseil de direction et ses comités ont joué leur rôle clé de surveillance dans l'élaboration du premier plan d'entreprise de l'ADRC et dans l'agrément d'une vaste gamme de politiques administratives. Toutefois, nous devons poursuivre la transition au statut d'agence par la recherche de façons innovatrices d'intégrer les services fiscaux, par un élargissement de nos partenariats avec les provinces et les territoires et par le maintien de la marche vers l'excellence tout en étant tournés vers le client. Ces efforts devraient déboucher sur d'autres améliorations des services et d'autres avantages à un coût abordable.

La section II du présent rapport décrit plus en détail nos réalisations. Nous savons que nous sommes capables d'améliorer nos résultats dans de nombreux secteurs, mais cela nécessitera un effort de plusieurs années dans certains de ceux-ci et il y aura des cas où des ressources supplémentaires devront être investies. Faisant fond sur notre rendement en 1999-2000, nous aborderons les défis en cours et à venir dans le prochain *Plan d'entreprise* et ferons rapport à ce sujet dans les rapports annuels ultérieurs.

Section II - Aperçu et rendement de l'Agence

La présente section renferme des renseignements sur l'ADRC, son mandat, son contexte opérationnel, les défis et les résultats obtenus à la lumière de nos buts stratégiques et des engagements clés axés sur les résultats pris dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 1999-2000.

À propos de l'Agence des douanes et du revenu du Canada

L'ADRC a reçu le mandat de percevoir les recettes, d'appliquer les lois fiscales, de fournir des services douaniers et de faire bénéficier les Canadiens d'un certain nombre de programmes sociaux et économiques. Elle est comptable au ministre du Revenu national et au Parlement et ses employés sont membres de la fonction publique du Canada.

L'ADRC, étant donné son statut d'agence et la loi qui l'a créée, dispose maintenant de pouvoirs législatifs et administratifs faits sur mesure qui lui permettent d'accomplir son mandat avec plus d'efficacité et d'efficience avec, en contrepartie, des comptes à rendre plus détaillés au Parlement et un nouveau conseil de direction.¹ Le conseil de direction est responsable de l'élaboration du plan d'entreprise de l'ADRC et il supervise la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats. Les membres du conseil de direction font part directement à l'ADRC des priorités et des préoccupations des Canadiens, lui apportant ainsi de nouveaux points de vue et de nouvelles idées qui l'aideront à améliorer la prestation des services aux Canadiens et l'observation.

La *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* élargit le champ des partenariats pouvant être conclus avec les provinces et les territoires, y compris des cadres de gestion des services définissant des responsabilités particulières. Le but est de réduire le chevauchement et le double emploi dans l'administration fiscale et des prestations, ce qui donnera des coûts administratifs moins élevés et fournira des services plus intégrés aux Canadiens.

Conformément à l'engagement que le gouvernement a pris d'améliorer la prestation de ses services aux Canadiens, l'ADRC s'attache particulièrement à faciliter aux Canadiens

¹ Pour de plus amples renseignements, voir l'organigramme de l'ADRC à la page 53.

l'observation de la législation fiscale et douanière du Canada. De fait, la mission de l'ADRC consiste à « *promouvoir l'observation de la législation et de la réglementation fiscales, commerciales et frontalières du Canada par la sensibilisation, la prestation de services de qualité et une exécution responsable, contribuant ainsi au bien-être économique et social des Canadiens.* »

L'Agence est le principal organisme de perception des recettes du gouvernement. Elle a perçu 275 milliards de dollars en recettes brutes en 1999-2000, soit une augmentation de 7,4 % par comparaison avec les 256 milliards de dollars perçus en 1998-1999. Les sommes qu'elle va ainsi chercher continuent de représenter environ 95 % des rentrées de l'État.

Le défi de l'observation

Le mode de vie des Canadiens suscite l'envie de beaucoup de pays. Il est à juste titre une source de fierté. Il devrait aussi rappeler que l'entière collaboration de tout un chacun dans le régime fiscal et douanier est essentielle au maintien de nos programmes sociaux et économiques. Les contribuables canadiens doivent avoir la certitude que non seulement ils paient leur écot mais aussi que leurs concitoyens le font également. Toutes nos contributions sont vitales, qu'elles soient grandes ou petites, individuelles ou collectives, si nous voulons que notre régime fiscal et douanier demeure aussi juste et équitable que possible et que les Canadiens continuent d'être les bénéficiaires des programmes et des services abordables et de haute qualité auxquels ils s'attendent. L'approche globale de l'ADRC pour l'observation repose sur l'autocotisation et l'observation volontaire. Elle reconnaît en outre que des mesures d'exécution doivent être prises lorsque certaines personnes ne se conforment pas à la loi.

Le Canada, à l'instar de beaucoup d'autres pays, doit relever de nombreux défis sur le plan de l'équité dans son régime fiscal et douanier, notamment :

- i) **Une économie en expansion** : le volume et la diversité mêmes de l'activité produite par la croissance de notre économie mettent au défi notre capacité de cerner tous les domaines où il y a possibilité d'inobservation et de nous y attaquer. Il existe de nombreux types de transactions internationales compliquées et de stratagèmes perfectionnés d'évitement fiscal au pays qui, malgré les progrès continuels des recherches sur l'observation et des techniques de gestion des risques, mettent à rude

épreuve notre capacité d'y réagir, tout particulièrement avec les niveaux actuels des ressources dont nous disposons.

Le rôle accru du commerce électronique crée d'énormes possibilités de transfert de la richesse et de la propriété intellectuelle vers l'étranger. Alors que la collaboration internationale est essentielle pour faire face à ce problème mondial, c'est une tâche difficile que d'élargir nos ententes fiscales internationales et d'obtenir la collaboration des compétences étrangères en raison du nombre d'intervenants et des fluctuations des intérêts en jeu. L'ADRC s'efforce constamment de renforcer ses programmes de contrôle de l'observation par des techniques allant de la facilitation à l'exécution, tout en améliorant la communication avec les clients, la qualité des services et l'équité.

ii) Limites financières : Plusieurs années de réductions budgétaires ainsi qu'une augmentation constante des volumes de travail exercent une pression sur nos efforts en matière d'observation dans différents secteurs :

- le taux d'examen des marchandises est environ à la moitié du niveau prévu;
- le nombre de comptes débiteurs augmente;
- le taux de vérification diminue depuis le milieu des années 1980.

iii) Complexité apparente de l'administration fiscale : le gouvernement s'attache à voir à ce que le régime fiscal du Canada soit sensible aux conditions sociales et économiques. Cet effort soutenu d'amélioration de l'équité et de l'équilibre du régime fiscal dans le but d'appuyer le programme social et économique du Canada peut parfois entraîner une certaine complexité aux yeux des contribuables. Devant ce défi, l'ADRC a mis sur pied un programme étendu de services de qualité et de communication avec les clients pour aider les Canadiens à comprendre et à respecter leurs obligations au chapitre de l'observation. Les employés de l'ADRC doivent aussi en même temps demeurer des chefs de file dans l'interprétation fiscale afin d'administrer le régime avec efficacité et de mieux répondre aux intervenants et aux groupes d'intérêts, tels les spécialistes en impôt sur le revenu et en taxes sur les marchandises.

iv) Activités douanières accrues : l'ADRC doit faire en sorte que les millions de voyageurs et de touristes en règle puissent franchir la frontière et que les immigrants admissibles puissent entrer au Canada le plus aisément possible. En outre, le volume des déclarations commerciales s'est accru sensiblement depuis la conclusion des accords commerciaux. Par exemple, il y a eu, au pont Ambassador dans le Sud de l'Ontario, une hausse de

68 % du volume des expéditions commerciales depuis 1994. De telles augmentations grèvent la capacité de l'ADRC de traiter rapidement de grands volumes. Non seulement l'ADRC doit-elle faciliter le commerce et les voyages transfrontaliers légitimes, mais elle doit aussi protéger parallèlement la société et les entreprises du Canada contre les marchandises illégales ou prohibées. Par exemple, la « contrebande des êtres humains » (personnes qui sont introduites illégalement au Canada ou dans un autre pays via le Canada) est une question qui exige une collaboration aux niveaux national et international si nous voulons dûment nous y attaquer. L'ADRC, avec Citoyenneté et Immigration, la Garde côtière canadienne et d'autres organismes, aborde de telles situations avec sensibilité et équité.

Percevoir toutes les recettes fiscales et voir à ce qu'elles soient disponibles pour appuyer les programmes sociaux et économiques auxquels les Canadiens s'attendent, appliquer les règles du commerce international, faciliter le tourisme tout en empêchant la contrebande, et servir les bénéficiaires des prestations sociales du Canada avec rapidité et exactitude, voilà ce que fait notamment l'ADRC.

La promotion de l'observation par des services de qualité et une exécution responsable : Réalisations de l'ADRC en 1999-2000

La section suivante donne un aperçu du rendement de l'ADRC en 1999-2000, appuyé par des tableaux avec analyses à la section V. Nos rapports de rendement antérieurs examinaient les résultats par secteur d'activité en fonction du Tableau des principaux engagements en matière de résultats.² Nous sommes en train de revoir notre structure de planification, d'établissement de rapports et de responsabilisation, nos secteurs d'activité et nos mesures du rendement pour les rendre plus pertinents pour les Canadiens, ainsi que pour mieux les faire concorder avec le mandat, le statut, les opérations, et le nouveau cadre de mesure du rendement de l'Agence.³

Dans ce rapport, nous décrivons notre rendement en 1999-2000 en fonction de nos six objectifs stratégiques — quatre objectifs d'entreprise et deux objectifs généraux — comme l'indique l'édition 1999-2000 du *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP). Les objectifs d'entreprise mettent l'accent sur la façon dont nous concevons et exécutons nos programmes afin de remplir notre mandat global, alors que les objectifs généraux mettent l'accent sur ce qu'il faut faire pour que nos employés aient les compétences et les connaissances nécessaires pour mieux servir les Canadiens, et pour que les processus de gestion aident les employés à acquérir les compétences et connaissances voulues.

Le diagramme qui suit montre nos objectifs d'entreprise, ainsi que les activités de soutien correspondantes et les mesures des résultats clés. Il sert aussi de tableau de concordance entre l'approche de cette année et le Tableau des principaux engagements en matière de résultats du RPP de 1999-2000. Les renseignements sur le rendement pour chaque mesure sont présentés en fonction de chaque objectif. Pour en faciliter l'identification, chaque mesure du rendement est soulignée.

² Le Tableau des principaux résultats à l'égard des engagements se trouve à la page 39.

³ Pour de plus amples renseignements sur ce cadre, voir la page 35.

Objectifs	Services de qualité et communication avec les clients 1	Processus simples et efficients 2	Exécution responsable et services frontaliers 3	Administration équitable 4
Activités	<ul style="list-style-type: none"> ■ Formulaires/ publications ■ Information/ consultations ■ Demandes de renseignements des clients ■ Inscription ■ Services des politiques commerciales ■ Services aux voyageurs ■ Services commerciaux ■ Décisions et interprétations, redressements 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Traitement des déclarations et des demandes ■ Redressements demandés ■ Comptabilité ■ Traitement des versements ■ Traitement des prestations et des crédits ■ Traitement des importations et exportations ■ Traitement des voyageurs 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Validation ■ Examen ■ Vérification ■ Enquêtes ■ Recouvrements ■ Contrebande et renseignements 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oppositions ■ Appels ■ Demandes liées à l'équité ■ Arbitrage ■ Règlement des différends de l'administration des politiques commerciales ■ Solution de problèmes
Mesures des résultats clés	<ul style="list-style-type: none"> ■ Niveau de réalisation par rapport aux normes de service ■ Niveau de satisfaction des clients ■ Options de prestation des services par voie électronique 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tendances liées aux volumes des demandes de renseignements, des voyageurs et des expéditions commerciales 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incidence fiscale totale des activités d'exécution ■ Comptes débiteurs : objectif de 4 % des recettes brutes ■ Taux d'observation des voyageurs ■ Valeur des marchandises de contrebande saisies ■ Activités liées à l'économie clandestine 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pourcentage des oppositions en matière d'impôt sur le revenu non assujetties à la vérification et traitées en 90 jours ■ Prompte communication avec les clients dans les 30 jours suivant l'envoi de leur avis d'opposition ou de contestation

L'ordre selon lequel nos résultats de rendement sont présentés représente le cours des activités de l'ADRC — de la prestation de renseignements aux Canadiens pour les aider à mieux comprendre le régime fiscal et douanier et à en observer les règles et pour les encourager à nous faire part de leurs commentaires sur la qualité de nos services (**services de qualité/communications avec les clients**), à l'utilisation de **processus simples et efficients** pour traiter les déclarations de revenus, les voyageurs et les marchandises, en passant par l'**exécution responsable** de nos lois fiscales et à la protection des Canadiens (**services frontaliers**), et la mise en place d'un mécanisme de recours pour faire en sorte que le régime fiscal et douanier soit juste et équitable (**administration équitable**). Ce rapport examine le rendement en fonction de chaque objectif stratégique; cependant, ces résultats peuvent contribuer et contribuent effectivement à la réalisation de plus d'un objectif à la fois.

Objectifs d'entreprise

Objectif stratégique

1

Grâce à nos **services de qualité et à nos communications avec les clients**, nous pouvons fournir aux Canadiens des programmes et services accessibles, appuyés par des communications claires et informatives, à un coût abordable.

L'engagement de l'ADRC à fournir des **services de qualité** découle de sa conviction qu'il est plus facile de promouvoir l'observation en entretenant une relation positive avec le client. Que vous soyez un contribuable qui a besoin de renseignements généraux, un bénéficiaire de prestations qui a une question au sujet d'un programme en particulier, une petite ou une grande entreprise qui demande une interprétation ou une décision, un importateur ou un exportateur qui veut obtenir des renseignements sur le mouvement des marchandises, ou un voyageur qui traverse la frontière, nous voulons accélérer et faciliter vos transactions avec l'ADRC. Nous sommes aussi engagés à réduire la paperasserie, à accélérer le processus décisionnel, à faciliter l'accès à nos services et à accroître nos options de service au rythme des changements technologiques et de l'augmentation des attentes des clients. En **communiquant** les bons renseignements de façon prompte et exacte, nous aidons les clients à mieux comprendre leurs obligations et leurs droits.

Rendement en 1999-2000

L'an dernier, l'ADRC a franchi bon nombre d'étapes vers la réalisation de son objectif de prestation de services de qualité et de communication avec les clients. Nous mesurons nos réalisations en fonction de notre niveau de respect de nos normes de service; de nos efforts d'amélioration de la satisfaction du client au moyen de l'éducation, des programmes d'extension des services, des communications et des consultations; et de la prestation d'options de service novatrices, principalement par des moyens électroniques.

Normes de service — Nos clients doivent savoir à quoi s'attendre dans leurs transactions avec l'ADRC, dans quelle mesure nous répondons à ces attentes, et ce que nous allons faire quand des améliorations seront nécessaires. Pour donner suite à l'engagement du gouvernement et aux demandes des Canadiens à l'égard de services axés sur les citoyens, l'ADRC a publié une trentaine de normes de service, et est en train d'en élaborer 16 autres. Nous fournissons les résultats relatifs aux normes de service clés tout au long de la section II, et nous fournissons un tableau récapitulatif à la section V. Bien que certains résultats soient préliminaires, ils montrent généralement que nous atteignons — voire dépassons — nos normes. D'autres

résultats démontrent que nous devons entreprendre d'autres activités d'élaboration ou de contrôle. Nous ne pourrons pas, cependant, maintenir ce niveau de service à l'avenir sans avoir des ressources supplémentaires pour faire face aux augmentations des volumes et à l'insuffisance chronique de fonds.

Communications avec les clients — Tous les ans, l'ADRC publie un document intitulé *Nos programmes et services*. Ce recueil d'information donne une brève explication de l'ensemble des services et activités de l'ADRC à l'intention du public, ainsi que des sources d'information connexes. L'ADRC publie également une vaste gamme de circulaires d'information et de formulaires qui englobent tous les aspects de ses activités : guides faciles à utiliser, bulletins, brochures, formulaires, dépliants, communiqués, ainsi que des bulletins à l'intention des clients, qui sont disponibles sur papier et, dans la plupart des cas, se trouvent également dans le site Web de l'Agence à www.ccr-aadrc.gc.ca.

En 1999-2000, les agents du Bureau des services fiscaux de Burnaby-Fraser ont rendu visite à 327 entreprises pour fournir de l'information, répondre aux questions, assurer le suivi sur les points épineux et régler les secteurs d'observation. La plupart des gens d'affaires ont bien accueilli les visites et se sont dits contents de recevoir des renseignements propres à leur situation.

Programmes d'extension des services — L'ADRC a un certain nombre de programmes d'extension des services, qui vont de la participation à des conférences et à des salons promotionnels à la mise en place de comptoirs d'information fiscale à l'intention des nouveaux immigrants. En 1999-2000, nous avons tenu 680 séminaires

d'information pour la petite entreprise, auxquels ont participé un total de 11 780 personnes. Nos visites dans les collectivités combinent des services, de l'éducation et des vérifications de conformité, alors que notre programme pour les écoles a permis d'offrir gratuitement des trousseaux *Enseignons l'impôt* à environ 2 000 enseignants et 75 000 élèves. Au cours de la période de production des déclarations 2000, quelque 15 000 bénévoles ont aidé 414 000 Canadiens à remplir leur déclaration de revenus. Toutes ces activités visent à aider les Canadiens à mieux connaître et comprendre leurs obligations et leurs droits.

Consultations — Nous consultons régulièrement nos clients et nous les invitons à dire ce qu'ils pensent de nos services. La contribution de plus de cent groupes d'intérêt clés et de quelque 25 comités consultatifs — dont beaucoup ont des sous-comités régionaux — auxquels participent des Canadiens provenant de divers horizons nous permet de mieux comprendre les intérêts et les points de vue de nos nombreux groupes de clients. Nous utilisons les commentaires des clients pour améliorer continuellement nos services. Par exemple, le

comité consultatif des aînés, qui a été créé en 1991, consulte annuellement les représentants des aînés au Canada pour que l'ADRC prenne en compte leurs besoins particuliers. En 1999, les membres ont été consultés sur une variété de questions au sujet du formulaire T1S-A, qui est une déclaration de revenus simplifiée pour les aînés qui ne reçoivent que des prestations de retraite et des revenus de placement. La version 2000 du formulaire T1S-A tiendra compte des commentaires du comité en ce qui a trait à la présentation et à la facilité d'utilisation.

Le *Plan d'action des douanes*, que notre ministre a lancé le 7 avril 2000, est un bon exemple de mise en application des consultations. Le plan découle de vastes consultations avec les secteurs du voyage, de l'importation et de l'exportation. Les consultations ont révélé que les clients souhaitent une rationalisation importante du processus frontalier pour les personnes et les marchandises à faible risque. La rétroaction obtenue a eu une incidence sur l'élaboration de l'autocotisation des douanes, une approche axée sur la vérification et l'élaboration d'un profil afin de rationaliser la mainlevée des voyageurs et des marchandises à faible risque. En outre, les personnes consultées appuient fortement le recours aux programmes de permis CANPASS pour simplifier les formalités douanières pour les voyageurs qui traversent souvent la frontière.

Autre exemple de consultation : les pas importants que nous avons faits dans l'approche axée sur le client que nous avons adoptée pour le programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE). Cette approche mise beaucoup sur une étroite relation de travail avec l'industrie et des comités sectoriels. La participation directe de l'industrie au programme nous a aidés à fournir les incitatifs fiscaux de façon rapide, opportune et uniforme. Le service d'examen préliminaire des projets et le service des chargés de comptes du programme aident les entreprises à acquiescer à une certaine quiétude à l'égard de leur situation fiscale avant d'entreprendre un projet de recherche scientifique et de développement expérimental. Par conséquent, notre norme de service dans ce secteur (les délais d'exécution pour les

« Le processus de consultation de l'Agence, la mise en œuvre du plan d'action et les nouveaux services comme les chargés de comptes permettent d'améliorer l'application du programme de la RS&DE. L'ACTI appuie et encourage ces nouvelles orientations. »

Gaylen Duncan, président-directeur général de l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI)

demandes relatives à la RS&DE) a été grandement améliorée. En 1999-2000, nous avons traité 84 % des demandes de crédits remboursables dans un délai de 60 jours, alors que la moyenne était de 38 % en 1997-1998 (voir le tableau ci-dessous).

Service	Norme publique	Cible	Résultats 1997-1998	Résultats 1998-1999	Résultats 1999-2000
Demandes relatives à la RS&DE de crédits remboursables	Traitées en 60 jours	100 %	38 %	58 %	84 %

Services des douanes — Le taux de satisfaction des voyageurs relatif aux services des douanes — une mesure de la qualité et de la rapidité du service dans ce secteur — demeure élevé, soit à 90 %. Comme l'indique le tableau suivant, le taux de satisfaction est resté stable pendant les quatre dernières années.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Voyageurs traités (en milliers)	109 145	109 448	104 698	110 269	109 000
Satisfaction de la clientèle (%) ¹	91,5	91,3	92,1	90 %	93 %
¹ Les voyageurs qui, dans le cadre d'un sondage, indiquent être raisonnablement, sinon très satisfaits du service qu'ils reçoivent.					

Postes de travail pour l'inscription des entreprises en direct (IED) — Conformément à l'engagement que nous avons pris dans le RPP de 1999-2000, nous avons installé des postes de travail d'auto-assistance pour l'inscription des entreprises dans 49 moyens et grands bureaux des services fiscaux à travers le Canada pour permettre aux clients de s'inscrire aux programmes des gouvernements fédéral et provinciaux. Par exemple, des entreprises de partout au pays peuvent s'inscrire à des programmes provinciaux comme la Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse. Ces postes sont surtout utilisés dans les grands centres métropolitains, avec jusqu'à 100 inscriptions par semaine dans certaines villes. Les utilisateurs se disent très satisfaits et 98,5 % des répondants recommanderaient ces postes de travail à d'autres entreprises. De meilleures communications, un plus grand soutien technique et une meilleure promotion sur place devraient permettre d'accroître l'utilisation de l'IED. Nous proposons également à l'Ontario et aux autres provinces de leur offrir le même service que celui qui est offert à la Nouvelle-Écosse.

Les innovations dans le domaine de la prestation électronique des services démontrent également notre engagement à améliorer continuellement la qualité et l'importance de notre interaction avec les Canadiens. Par exemple, nous avons restructuré de façon importante notre système de demandes de renseignements par téléphone et lancé un nouveau service

Internet pour aider les Canadiens à respecter pleinement et à temps les exigences en matière d'observation.

IMPÔNET — L'Internet est un élément de base de la stratégie Gouvernement en direct. IMPÔNET permet aux particuliers d'envoyer directement leurs déclarations à l'ADRC par Internet. En 2000, l'ADRC a invité 3,8 millions de particuliers partout au pays à se servir d'IMPÔNET. En juillet 2000, près de 443 000 déclarations avaient été produites par IMPÔNET, ce qui donnait un taux de participation de 12 %, dépassant nos prévisions de 10 %. La réaction des clients à cette option a été très positive : 95 % des plus de 25 000 utilisateurs d'IMPÔNET qui ont participé à un sondage ont indiqué que cette option était facile à utiliser; tous ont dit qu'ils l'utiliseraient de nouveau.

Demandes de renseignements du public — La restructuration du système de demandes de renseignements téléphoniques 1-800 nous permet de réacheminer les appels là où des agents téléphoniques sont disponibles, ce qui donne aux Canadiens un accès rapide au service téléphonique de l'ADRC, peu importe où ils se trouvent au pays, et nous aide à utiliser nos employés de façon plus efficace. Nous avons grandement amélioré nos services aux Canadiens au cours de la période de production des déclarations 2000 — 90 % de ceux qui ont demandé des renseignements généraux ont obtenu la communication dès le premier essai, contre 26 % en 1997, et 93 % des appelants qui ont demandé des renseignements relatifs aux entreprises ont obtenu la communication dès le premier essai, contre 23 % en 1997. En moyenne, les clients ont attendu moins d'une minute avant de parler à un agent, ce qui dépasse l'engagement pris dans le RPP de 1999-2000, soit l'atteinte d'un taux d'accessibilité de 85 % et la réduction du temps d'attente à un maximum de deux minutes.

Centre national d'appels pour les recouvrements — L'ADRC a établi le centre national d'appels pour les recouvrements en 1997, qui sert de point de contact initial rapide par téléphone entre l'ADRC et les contribuables en ce qui a trait aux comptes en souffrance. Le centre d'appels traite un nombre élevé de comptes à faible valeur. Suivant l'engagement pris dans le RPP de 1999-2000, nous avons élargi ce service aux entreprises. Le centre d'appels a répondu à environ 1,5 million d'appels et a recouvré près de 1,2 milliard de dollars.

Stratégie pour la prestation de services électroniques — En décembre 1999, l'ADRC a établi cette stratégie, qui décrit nos projets pour répondre aux besoins de nos clients et de nos intervenants et aider le gouvernement à respecter ses objectifs en matière de services en direct d'ici 2004. Nous avons atteint les cibles fixées pour notre présence en direct et pour l'extraction des renseignements pour 1999 (pour la disponibilité de tous les formulaires et

guides dans notre site Web et la disponibilité de systèmes à réponse vocale), et nos projets visant à atteindre les cibles subséquentes établies pour tout le gouvernement d'ici le 31 décembre 2000 avancent bien, tant pour notre présence en direct que pour la prestation de services pleinement activés.

Partenariats — En tant qu'agence, l'un des défis est d'établir de nouveaux partenariats novateurs afin de mieux servir les Canadiens. Cette année, nous avons établi de nouvelles relations de travail avec des collectivités et des bandes autochtones (au Nunavut, en Colombie-Britannique dans le Territoire du Yukon). Par exemple, depuis le 1^{er} janvier 1999, nous percevons et administrons les impôts sur le revenu des particuliers pour le compte des Premières nations autonomes du Yukon.

Autre exemple de partenariat : l'appui consenti par l'ADRC à la priorité du gouvernement de renforcer les relations avec le secteur bénévole. L'ADRC et le ministère des Finances ont organisé une table de réglementation réunissant des représentants du gouvernement et du secteur bénévole pour aborder des questions concernant la réglementation des organismes de bienfaisance. Cette table permettra aux participants de faire rapport au Cabinet sur des questions de principe, de servir d'organisme de rétroaction et de fournir une voie de communication supplémentaire au secteur.

Il nous reste toujours à mettre en place des cadres de gestion des services avec toutes les provinces et tous les territoires. Ces cadres de gestion des services, comme celui qui a été conclu en 1998-1999 avec la Nouvelle-Écosse et celui qui a été conclu en 1999-2000 avec l'Alberta, donnent le champ d'application nécessaire au lancement d'autres arrangements novateurs. Nous poursuivons nos discussions avec d'autres provinces et territoires dans le cadre de notre engagement mutuel à travailler ensemble pour améliorer les services offerts aux contribuables canadiens, appuyer la compétitivité des entreprises et améliorer l'efficacité gouvernementale.

Objectif stratégique 2

La grande partie des activités essentielles de l'ADRC sont intensives et visent de gros volumes, notamment le service aux voyageurs et le traitement des déclarations de revenus et le dédouanement des mainlevées de marchandises commerciales. L'objectif de l'ADRC consiste à offrir des **processus simples et**

efficaces afin de réduire le fardeau des Canadiens en matière d'observation et de promouvoir le respect de leurs obligations.

Rendement en 1999-2000

Services des douanes — L'ADRC a servi environ 110 millions de voyageurs à la frontière et traité près de 11 millions de mainlevées de marchandises commerciales. Le volume du secteur des activités commerciales et de voyageurs traités aux postes frontaliers importants situés sur les principales voies de transport, qui sont commercialisés de façon internationale par les entreprises canadiennes comme les portes d'entrée nord-américaines, s'est accru de beaucoup depuis cinq ans, et il est prévu que cet accroissement se poursuivra. En particulier, depuis 1994, un certain nombre de « points chauds » connaissent un volume accru, notamment le pont Ambassador dans le Sud de l'Ontario, (une hausse de 68 % des marchandises commerciales), l'aéroport international de Vancouver (une augmentation de 61 % des voyageurs) et l'aéroport international Pearson, à Toronto (un accroissement de 40 %).

Le tableau suivant démontre la tendance observée dans les volumes de voyageurs et de mainlevées de marchandises commerciales depuis 1996-1997.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Voyageurs traités (en milliers) ¹	109 145	109 448	104 698	110 269	109 000
Mainlevées traitées ²	8 600	9 559	10 113	10 751	9 609
1	Personnes qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.				
2	Expéditions commerciales arrivant par les voies terrestre, aérienne, ferroviaire et maritime présentées en vue de la mainlevée.				

Dans 85 % des cas, les marchandises commerciales traitées grâce à la mainlevée contre documentation minimale par l'échange de données informatisées (EDI) ont exigé au plus 45 minutes. Cette norme de service correspond au résultat élevé de l'an dernier.

L'ADRC reconnaît qu'elle devra bientôt relever des défis importants. Le *Plan d'action des douanes* modernisera les processus douaniers et aidera à répondre au volume de plus en plus croissant des activités du secteur commercial et des voyageurs. Dans son budget de 2000, le gouvernement fédéral a réservé 87 millions de dollars pour les trois premières années de mise en œuvre du plan. Nous intensifierons nos efforts de protection en mettant l'accent sur les éléments à risque élevé ou inconnu. En même temps, pour simplifier les processus et aider les Canadiens à se conformer plus facilement aux exigences douanières, nous mettons de l'avant un certain nombre d'initiatives. Pour les négociants, nous sommes en train d'élaborer le programme d'autocotisation des douanes et l'initiative de restructuration de la

filière des transporteurs, et nous travaillons à l'harmonisation et à la simplification des procédures douanières pour les pays appartenant au Groupe des Sept. Pour les voyageurs, nous allons de l'avant en ce qui concerne les programmes de permis CANPASS, le système de traitement accéléré des voyageurs pour les aéroports à volume élevé, le système d'information préalable sur les voyageurs et le projet pilote canado-américain sur l'harmonisation des services à la frontière.

Un pilote de la Canadian Utilities Limited, une entreprise ATCO, dit que le programme CANPASS - Aéronefs d'entreprise⁴ est l'un des meilleurs programmes gouvernementaux. « *Nous n'avons que des bonnes choses à dire. Le programme CANPASS protège et sert réellement les intérêts des Canadiens.* »

Services fiscaux — L'ADRC a traité avec succès et rapidement plus de 23,3 millions de déclarations de revenus des particuliers en 1999-2000. De ces 23,3 millions de déclarations, 16,9 millions ont été produites sur papier; 5,6 millions à l'aide de la TED; 0,4 million à l'aide d'IMPÔNET, et 0,7 million à l'aide d'IMPÔTEL. Avant la mi-juin, nous avons établi une cotisation pour 98 % des déclarations T1 produites à temps. Cela signifie que le délai moyen de traitement des déclarations sur papier a été de cinq semaines, ce qui correspond à la norme de service de quatre à six semaines, tandis que les déclarations électroniques ont été traitées en moins de deux semaines. En 1999-2000, des remboursements d'impôt des particuliers de plus de 15,7 milliards de dollars ont été versés à des Canadiens comparativement à 14 milliards en 1998-1999.

Redistribution du revenu — L'ADRC est bien connue pour sa capacité de traiter rapidement d'importants volumes de données avec efficacité et en toute sécurité. Par conséquent, nous avons conclu des partenariats avec les provinces et les territoires afin de faciliter la distribution aux Canadiens des prestations fondées sur le revenu et d'effectuer le paiement des montants dus aux provinces.

À titre d'exemple, l'ADRC joue un rôle important dans la prestation nationale pour enfants — une initiative conjointe du gouvernement fédéral, des provinces et des territoires — afin de respecter l'engagement pris lors du *Discours du Trône* de 1999 en ce qui a trait au bien-être des enfants. En 1999-2000, six millions de dollars ont été versés en prestations fiscales canadiennes pour enfants (PFCE), y compris 1,3 milliard de dollars en supplément de la prestation nationale pour enfants et 88,5 millions de dollars en allocations spéciales pour

⁴ Le programme CANPASS - Aéronefs d'entreprise simplifie le dédouanement et la vérification en matière d'immigration des grands voyageurs d'affaires à faible risque qui sont autorisés d'avance.

enfants.⁵ Trois programmes de prestations fiscales pour enfants, soit pour Terre-Neuve et Labrador, le Nunavut et le Yukon, ont été lancés le 1^{er} juillet 1999, dans les délais et sans dépasser le budget accordé, ce qui porte à neuf le nombre de provinces et de territoires participants.⁶ Ces programmes permettent de réaliser des économies sur le plan administratif, de réduire les coûts de fonctionnement et de limiter la paperasserie pour les clients.

Grâce à un partenariat avec la Nouvelle-Écosse et au principe de la rémunération des services, l'ADRC accepte et traite les indemnités d'accidents de travail pour plus de 16 000 employeurs inscrits auprès de la Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse et versant des cotisations à celle-ci. D'autres provinces ont exprimé leur intérêt pour des dispositions semblables.

Les **ASE dans Internet** est un processus automatisé permettant aux clients de présenter leurs demandes d'allocations spéciales pour enfants et leurs annulations par Internet à l'aide de l'infrastructure à clés publiques. Grâce à ce service, les clients de l'ADRC ont accès à un service électronique pleinement interactif, rapide, sécuritaire et sans papier.

En 1999-2000, le Manitoba et les Territoires du Nord-Ouest se sont joints au programme provincial et territorial de compensation de dettes par remboursement, grâce auquel tout remboursement d'impôt sur le revenu auquel un particulier a droit peut servir, grâce à l'échange de données informatisées, à rembourser des dettes qu'il a envers une province ou un territoire. Nous avons également respecté notre engagement de mettre en œuvre le programme en Nouvelle-Écosse et en Ontario. En 1999-2000, environ 14 700 compensations évaluées à 4,1 millions de dollars ont été accordées aux partenaires de ce programme.

Technologie de l'information — L'ADRC a continué d'investir d'importantes sommes dans des projets liés à la technologie de l'information et à la restructuration. Par exemple, nous avons réussi à assurer le passage à l'an 2000 de nos 13 systèmes essentiels à la mission du gouvernement qui ont trait au traitement fiscal, à la redistribution du revenu et au traitement aux douanes, tout cela sans interrompre les services offerts aux Canadiens. L'important investissement pour le passage à l'an 2000 apporte des avantages permanents à l'ADRC, comme la mise à niveau de l'équipement informatique et des logiciels, la mise à jour des

⁵ Les allocations spéciales pour enfants (ASE) correspondent à un versement mensuel libre d'impôt visant à aider les ministères fédéraux et provinciaux, les garderies et les établissements responsables des soins et de l'éducation des enfants de moins de 18 ans résidant au Canada. Le programme des ASE aide 274 organismes responsables de près de 48 000 enfants et distribue des paiements s'élevant à près de huit millions de dollars chaque mois.

⁶ Pour de plus amples renseignements, consulter le tableau 2-3 à la page 66.

inventaires de biens informatiques et non informatiques, ainsi que des plans d'urgence et des plans de reprise du traitement après un sinistre.

Notre nouveau système de traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2) a réglé les difficultés rencontrées lors de sa mise en œuvre et sera opérationnel à la fin de 2000, au lieu du printemps 2000 comme l'indiquait le RPP de 1999-2000. Le système aidera à réduire les délais d'exécution à 25 jours pour 85 % des déclarations. En 1999-2000, notre norme de service était d'établir une cotisation pour 90 % des déclarations dans un délai de 90 jours. Nous avons établi une cotisation pour 51 % des déclarations dans un délai de 90 jours, par rapport à 80 % en 1998-1999. Cette baisse est attribuable à de nombreux facteurs, y compris les retards dans la mise en œuvre du nouveau système de traitement des déclarations de revenus des sociétés et une grève tournante des manœuvres au cours du premier trimestre de 1999. Ces situations ont créé des ralentissements ou des arrêts d'exploitation aux centres fiscaux et un accroissement de l'arriéré des déclarations devant faire l'objet d'une cotisation durant 1999.

Engagement à l'égard de la qualité — Afin de veiller à ce que l'amélioration de nos processus et de nos activités se poursuive, nous avons créé une expertise interne sur l'amélioration continue des processus et avons obtenu la certification de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) dans plusieurs secteurs. La certification ISO est un engagement de la part d'un organisme à l'égard de la qualité du traitement et du service et de l'amélioration continue. L'ADRC a réussi à obtenir la certification ISO 9000 pour six projets pilotes menés dans cinq secteurs de programme.⁷

L'ADRC continuera d'accorder en priorité des investissements importants pour la modification et le remplacement de systèmes désuets afin de faire face aux pressions constantes d'augmentation des volumes de travail, aux modifications des politiques fiscales et aux besoins grandissants des partenaires et des clients.

⁷ Arbitrage des douanes, Recouvrement des recettes au Bureau des services fiscaux de Laval, Traitement des déclarations de revenus au Bureau international des services fiscaux, Vérification des grandes entreprises au Bureau des services fiscaux de Montréal et Décisions en matière d'impôt à l'Administration centrale.

Objectif stratégique

3

L'ADRC a à cœur l'**exécution responsable** et l'examen efficace des programmes afin de répondre directement aux changements qui s'opèrent dans l'environnement. Comme le régime fiscal et douanier du Canada repose sur l'observation volontaire, nous percevons la plupart des recettes (environ 95 %) sans prendre de mesure d'exécution directe. Toutefois, notre rôle en matière d'exécution demeure essentiel pour préserver l'intégrité de cette approche axée sur l'observation volontaire.

Nous ne cessons de surveiller notre environnement opérationnel afin de mieux comprendre les tendances et les questions se rapportant à l'observation et d'en suivre l'évolution. L'ADRC analyse les niveaux d'observation, y compris les tendances sociales et économiques déterminantes à cet égard. De plus, nous cherchons à tirer avantage des progrès réalisés dans les domaines de la gestion et de l'évaluation des risques en vue de mieux cibler les secteurs à risque élevé. Un élément clé de notre stratégie consiste à évaluer les principales conséquences de l'évolution de la technologie et de prendre des mesures à cet égard (par exemple, l'observation dans des domaines tels que le commerce électronique).

John Sutherland, vice-président exécutif de la Nova Scotia Automobile Dealers Association, a récemment déclaré que les efforts déployés par notre personnel de vérification pour résoudre le problème de la « vente-rachat de véhicules »,⁸ particulièrement en Nouvelle-Écosse, montrent combien la collaboration et une relation de travail efficace entre une association de l'industrie et l'ADRC peuvent aider les deux parties à régler des questions d'intérêt commun.

Rendement en 1999-2000

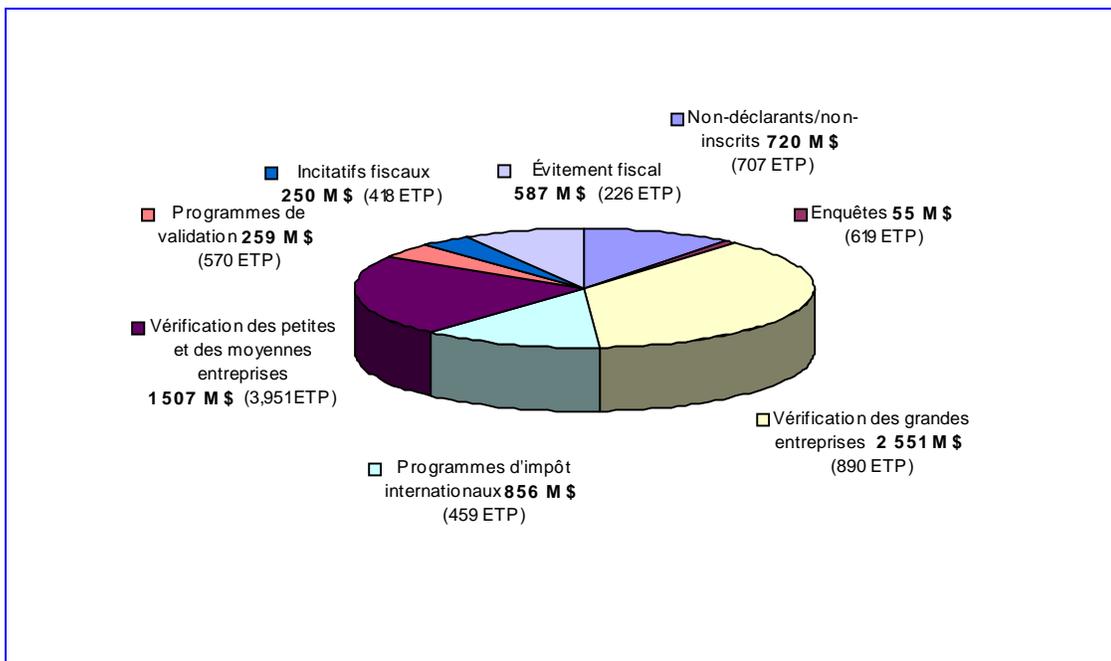
Recouvrements — L'incidence fiscale totale découlant des programmes d'observation de l'ADRC correspond à 6,8 milliards de dollars contre 5,5 milliards de dollars en 1998-1999. Bien que les recouvrements aient augmenté pour la plupart des programmes, d'importantes augmentations imprévues sont attribuables à la vérification des grandes entreprises et au programme des retenues d'impôt des non-résidents. L'expérience grandissante des nouveaux employés engagés et formés au cours des trois dernières années a aussi contribué à cette augmentation. Les différentes sources des recettes fiscales recouvrées dans le cadre des

⁸ Les gens qui pratiquent la « vente-rachat de véhicules » font des profits grâce à l'achat et à la vente rapides de véhicules; ils abusent des crédits de taxe sur les intrants ou font défaut de payer la TPS/TVH, ce qui rend la concurrence difficile pour les concessionnaires d'automobiles honnêtes.

programmes d'observation sont indiquées dans le tableau qui suit. Les secteurs qui ont connu les plus importantes augmentations sont les suivants : la vérification des grandes entreprises (de 2 090 millions de dollars à 2 551 millions de dollars), les non-déclarants et les non-inscrits (de 559 millions de dollars à 720 millions de dollars), les programmes d'impôt international (de 342 millions de dollars à 856 millions de dollars).

Bien que l'incidence fiscale totale ait augmenté, l'ADRC a besoin de ressources supplémentaires pour revigorer les taux de vérification qui se détériorent afin de continuer à obtenir des taux d'observation élevés.

Données réelles de 1999-2000 sur l'impôt fédéral et provincial — Incidence fiscale évaluée à 6,8 milliards de dollars⁹ au total



Recouvrement des recettes — Le mandat de l'ADRC comprend l'élaboration et la gestion de programmes visant à recouvrer l'ensemble des impôts et des taxes exigibles ou ayant fait l'objet d'une cotisation. Pour mesurer notre rendement, nous avons utilisé comme point de référence une proportion des comptes débiteurs correspondant à 4 % des recettes brutes, qui a été fixée en collaboration avec le Comité des comptes publics en 1996.

⁹ En outre, les enquêtes des douanes ont généré 30 millions de dollars en 1999-2000.

Comme l'indique le tableau suivant, la proportion des recettes brutes que représentent les comptes débiteurs a été de 4,7 % contre 4,4 % en 1998-1999. Bien que nous ayons amélioré notre production (le ratio ETP est passé de 2,1 millions de dollars en 1998-1999 à 2,4 millions de dollars en 1999-2000), les débiteurs des T1 et de la TPS ont augmenté en raison de la multiplication des arrivages, dont la valeur annuelle sur 12 mois est passée de 8,4 milliards de dollars en 1998-1999 à 9,3 milliards de dollars en 1999-2000 alors que le nombre d'ETP disponibles pour traiter les arrivages est demeuré constant. Avec l'affectation de plus de 400 nouveaux ETP au programme des recouvrements en 2000-2001, nous allons nous efforcer de réduire ce pourcentage à 4 % pendant la période de planification à condition que ces ressources supplémentaires continuent d'être à notre disposition.

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Solde impayé en pourcentage des recettes brutes recouvrées	4,2 %	4,4 %	4,7 %
Total des recouvrements par ETP (en milliers de dollars)	1 794	2 116	2 410
Arrivages annuels - Montant total (en milliers de dollars)	7 061 566	8 407 336	9 345 582

Seules les créances qu'il est impossible de recouvrer par les mécanismes de recouvrement habituels sont radiées par la suite, comme en témoigne la proportion annuelle des recettes nettes radiées, qui est inférieure à 1 %.¹⁰

Enquêtes — L'ADRC a renvoyé 185 cas au ministère de la Justice pour poursuite judiciaire, ce qui est inférieur aux 196 cas prévus. L'écart est probablement attribuable à la multiplication des contestations judiciaires fondées sur la *Charte des droits et libertés* ainsi qu'à l'envergure et à la nature des manœuvres frauduleuses utilisées. Les recettes en cause sont évaluées à plus de 35 millions de dollars, dans le cas de l'impôt sur le revenu, et à 60 millions de dollars, dans le cas de la TPS. Nous avons gagné notre cause dans 90 % des poursuites que nous avons intentées cette année, ce qui a donné lieu à l'imposition d'amendes totalisant 11 millions de dollars. Lorsque l'ADRC a suffisamment d'éléments de preuve attestant que des personnes enfreignent délibérément des lois précises, elle intente des poursuites non seulement pour recouvrer les recettes dues à Sa Majesté, mais aussi comme mesure dissuasive. Dans le cadre d'un régime fondé sur l'observation volontaire et l'autocotisation, il

¹⁰ Voir le tableau 3-9 à la page 77.

faut montrer à la population que des sanctions appropriées sont imposées à ceux qui ne paient pas leur juste part des impôts et des taxes.

En 1999-2000, les enquêtes des douanes ont permis d'établir des cotisations évaluées à 30 millions de dollars, ce qui est bien inférieur aux 140 millions de dollars exceptionnellement recouverts l'année précédente (à cause d'une importante cotisation de 102 millions de dollars). Comme l'indique le tableau suivant, nous avons gagné notre cause dans 91 % des 220 poursuites intentées et la valeur des amendes imposées par les tribunaux a atteint 843 000 \$, alors qu'en 1998-1999, le taux de réussite des 213 poursuites avait été de 93 % et la valeur des amendes, de 1,2 million de dollars.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Incidence fiscale (en millions de dollars)	24	46	140	30
Cas qui ont fait l'objet d'une enquête	1 497	1 080	948	790
Poursuites au criminel terminées	227	248	213	220
Taux de réussite	97 %	95 %	93 %	91 %
Utilisation des ETP	124	123	144	138

Économie clandestine — Conformément aux recommandations du Bureau du vérificateur général et du Comité des comptes publics, nous avons axé nos activités liées à l'économie clandestine sur cinq initiatives : 1) la recherche de messages efficaces pour une campagne de marketing social destinée au secteur des rénovations domiciliaires; 2) l'élaboration de nouveaux mécanismes de déclaration des paiements contractuels pour les contrats de service et de construction du gouvernement; 3) l'échange de renseignements avec Développement des ressources humaines Canada sur les cotisations d'assurance-emploi qui pourraient avoir été payées en trop; 4) la collaboration avec la province de la Nouvelle-Écosse pour vérifier conjointement les demandes se rapportant aux contrats de la province et à l'inscription aux fins de la TPS; 5) le contrôle des vérifications axées sur l'économie clandestine en vue d'étendre ces vérifications à d'autres secteurs et à d'autres entreprises.

L'une des nouvelles initiatives liées à l'économie clandestine a déjà porté fruit. Il s'agit du mécanisme de déclaration des contrats du secteur de la construction qui encourage les particuliers et les entreprises de ce secteur à déclarer volontairement tous les paiements qu'ils versent à des entrepreneurs pour des services de construction. Environ 40 000 entrepreneurs ont déjà été touchés à ce jour. Grâce aux renseignements fournis dans les déclarations, nous pourrions améliorer l'observation dans ce secteur.

Gestion des risques — Le Système intégré de mesure et d'évaluation de l'observation (COMPASS) facilite la prise de décisions et la gestion des programmes. Il regroupe les renseignements sur les risques et aide l'ADRC à établir des profils, à améliorer l'analyse statistique, à évaluer les stratégies, à mieux sélectionner la charge de travail et à effectuer un ciblage stratégique des activités liées à l'observation. Le COMPASS, qui a été mis à l'essai dans trois bureaux des services fiscaux en 1999, permettait aux utilisateurs de chacun des bureaux de déterminer quels secteurs industriels présentaient les risques les plus élevés par habitant en ce qui a trait aux recettes. L'information, qui se fonde sur les processus nationaux d'évaluation des risques, facilite l'affectation des ressources aux secteurs les plus à risque. Les fonds nécessaires au projet d'expansion prévu pour septembre 2000 ont été approuvés.

Programme de revue du traitement — Ce programme est un élément essentiel de la gestion des risques et du traitement des déclarations effectués par l'ADRC. C'est l'un des principaux moyens que nous avons à notre disposition pour établir la légitimité de certaines demandes, relever les tendances en matière d'observation et recouvrer les impôts dus à Sa Majesté dans le cas des demandes qui ne sont pas justifiées. Comme l'indique le tableau suivant, nous avons examiné près de 821 000 déclarations de revenus des particuliers, comparativement à 777 000 en 1998-1999, et augmenté de plus de 10 % l'impôt supplémentaire perçu, de 92,9 millions de dollars l'an dernier à 103,5 millions de dollars cette année.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Déclarations examinées	899 907	968 030	776 966	820 980	799 000
Impôt supplémentaire (fédéral et provincial) perçu (en milliers de dollars)	97 800	72 200	92 900	103 500	87 500

Programme de rapprochement T1 — Ce programme permet de comparer les renseignements provenant de tierces parties aux renseignements fournis par les clients. Le processus permet d'établir une nouvelle cotisation à l'égard des clients afin de corriger les revenus d'emploi ou d'assurance-emploi non déclarés, les impôts retenus à la source, les demandes exagérées relatives au conjoint, les déductions d'impôt surévaluées, les contributions au RPC/RRQ et les états des droits de contribution au REER. Comme l'indique le tableau suivant, l'ADRC a aussi terminé en 1999-2000 le travail commencé en 1998-1999 dans le cadre du programme de rapprochement des T1 et recouvré 100 millions de dollars de plus pour 1999-2000.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Déclarations examinées	1 437 560	1 668 814	972 382	2 108 658	1 225 000
Impôt supplémentaire (fédéral et provincial) perçu (en milliers de dollars)	305 454	267 100	180 400	367 600	230 000

Vérification de la TPS — Le vérificateur général a signalé que les vérifications effectuées avant et après le paiement avaient tendance à se prolonger, et afin d'accélérer le processus, il nous a proposé d'améliorer la sélection, la planification et l'exécution de ces vérifications et de procéder à un contrôle plus serré du travail de vérification. Il a aussi mentionné, en ce qui concerne les activités de traitement et de vérification des déclarations de TPS, que l'ADRC devrait élargir l'éventail des données saisies sur le rendement de ces activités et en accroître l'uniformité et la fiabilité afin de tirer pleinement avantage des renseignements en question pour améliorer ses programmes.

L'ADRC est résolue à améliorer le service à la clientèle grâce à une amélioration constante des processus qui permettent de réduire la durée du traitement initial et le délai requis pour produire un chèque et, de ce fait, de réduire les frais d'intérêts. En outre, d'autres initiatives en cours permettront de réduire le temps consacré aux vérifications de la TPS. Elles comprennent l'amélioration des systèmes d'information utilisés par les vérificateurs de la TPS pour sélectionner et gérer leur charge de travail, l'enrichissement de la formation offerte à ces vérificateurs et l'optimisation du rendement des vérifications en améliorant la planification et le suivi des progrès et des résultats de chaque vérification. L'ADRC procède actuellement à la modification du Système d'information de gestion de la vérification (SIGV), ce qui nous permettra d'obtenir un plus grand nombre de renseignements clés sur les vérifications de la TPS grâce à une technologie de pointe pour nous aider à recueillir et à analyser les renseignements sur ces vérifications. Par ailleurs, l'ADRC poursuit le travail amorcé dans le cadre des grands projets d'amélioration portant sur la mesure du rendement et les systèmes d'information de gestion.

Programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH — Le travail d'évaluation des risques et de recensement des déclarations, des versements et des autres renseignements provenant d'inscrits à risque élevé qui a été effectué dans le cadre de ce programme a permis de

repérer des cas d'inobservation et de recouvrer plus de 900 millions de dollars, ce qui dépasse les 686 millions recouverts l'année dernière.¹¹

Commerce électronique — L'ADRC a consulté des organisations internationales,¹² le secteur privé ainsi que les provinces et les territoires intéressés lors de l'élaboration d'une stratégie d'amélioration de l'observation pour le commerce électronique. En outre, elle continue de travailler avec les provinces et les organisations internationales à l'application de la règle générale anti-évitement (RGAE).

Services frontaliers L'ADRC a pour mandat d'appliquer les lois et de défendre la souveraineté du Canada à la frontière, de promouvoir la sécurité dans les foyers et dans les rues, d'aider les entreprises canadiennes à être compétitives et d'appuyer la politique économique et sociale du Canada.

Observation — Nous mesurons le niveau d'observation des voyageurs au moyen d'un échantillonnage statistique systématique aux différents points d'entrée au Canada. Comme l'indique le tableau suivant, nous maintenons le taux d'observation à 97 % depuis 1996-1997.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Voyageurs traités (en milliers) ¹	109 145	109 448	104 698	110 269	109 000
Taux d'observation (%) ²					
Mode aérien	93,6	92,0	s/o	94 %	93 %
Mode routier	97,6	97,2	97,7	97 %	98 %
1	Voyageurs qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.				
2	Voyageurs qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui observent les lois appliquées par les douanes. Cette mesure est le résultat de l'échantillonnage statistique systématique effectué aux différents points d'entrée au Canada.				

¹¹ Pour de plus amples renseignements, voir le tableau 3-15 à la page 79.

¹² Les organisations internationales telles que l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques, la Pacific Association of Tax Administrators, la Commonwealth Association of Tax Administrators et le Centre interaméricain des administrateurs fiscaux (CIAT).

Marchandises de contrebande — L'ADRC a procédé à quatre millions d'examins douaniers secondaires et a saisi des marchandises de contrebande, dont la valeur s'élève à 625 millions de dollars (voir le tableau qui suit), ce qui représente pratiquement le double de la valeur des marchandises de contrebande saisies en 1998-1999. Les drogues représentent environ 90 % de la valeur des saisies.

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel ² 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Valeur des saisies de marchandises de contrebande ¹ (en milliers de dollars)	694 000	534 725	317 900	625 381³	450 000
1	Comprend les drogues, les boissons alcooliques, les bijoux et les produits du tabac.				
2	La valeur des saisies effectuées en 1998-1999 est inférieure aux prévisions en grande partie à cause de la diminution continue des saisies de drogue. Les organismes d'application de la loi du Canada ont tous connu des diminutions. Nous croyons que les organisations criminelles ont recours à des méthodes plus perfectionnées et qu'elles utilisent davantage les machinations internes. Des mesures ont été prises pour contrer cette activité criminelle organisée et pour diminuer la contrebande.				
3	Deux saisies totalisent à elles seules 250 millions de dollars.				

Droits antidumping et compensateurs — Cette année, les activités de l'ADRC visant à protéger l'industrie canadienne contre les pratiques commerciales déloyales au moyen de droits antidumping et compensateurs ont connu une croissance constante. Bien que nous ayons effectué un moins grand nombre d'enquêtes et de nouvelles enquêtes que prévu,¹³ nous avons ouvert un certain nombre d'enquêtes au cours de la deuxième moitié de l'année. L'industrie canadienne de l'acier demeure l'un des principaux clients de l'ADRC dans ce domaine. D'autres industries ont aussi demandé à être protégées contre les pratiques déloyales. Par exemple, nous avons ouvert une importante enquête sur les appareils ménagers pour défendre les fabricants contre les fournisseurs des États-Unis.

Nouvelles dispositions législatives — En vertu des nouvelles dispositions sur les pouvoirs conférés aux agents (projet de loi C-18), les agents des douanes sont habilités à arrêter et à détenir des personnes en vertu du *Code criminel*. Ces dispositions vont renforcer notre rôle en matière d'exécution et auront un effet dissuasif général. Lorsque les

Nous continuons d'entretenir de très bons rapports avec le Service des douanes et le Service d'immigration et de naturalisation des États-Unis. La collaboration entre les organismes lors des menaces terroristes de 1999 et l'entente sur la mise à l'essai d'un traitement harmonisé des voyageurs au pont Blue Water sont deux exemples particulièrement pertinents.

nouveaux pouvoirs et les nouveaux accords de collaboration avec les organismes de police auront été mis en œuvre, les agents des douanes pourront intercepter des personnes à la

¹³ Voir le tableau 3-13 à la page 78.

frontière pour conduite avec facultés affaiblies, enlèvement d'enfant, possession de biens volés et d'autres crimes. La mise en œuvre de la nouvelle loi se fera par étapes au cours des années 2000 à 2003. En 1999-2000, nous avons rénové 28 postes frontaliers terrestres pour y aménager des salles de détention et nous sommes en train de former nos agents.

Objectif stratégique

4

Comme notre approche est fondée sur l'observation, nos clients doivent croire en la capacité de l'ADRC d'appliquer la loi et de traiter les Canadiens de **façon équitable**. La Stratégie en sept points pour l'équité, qui a été lancée en février 1999, a donné lieu à un grand nombre d'améliorations à l'ensemble de l'équité

de l'ADRC, y compris le Programme des divulgations volontaires. Nous nous engageons également à offrir à nos clients un processus équitable, transparent et rapide pour le règlement des différends. Pour respecter cet engagement, nous mettons en œuvre un certain nombre de nouvelles initiatives qui devraient améliorer considérablement notre rendement.

Rendement en 1999-2000

Stratégie en sept points pour l'équité — Le Programme des divulgations volontaires est l'un des principaux aspects de la Stratégie en sept points pour l'équité. Cette approche permet aux Canadiens de corriger certaines omissions dans leurs rapports antérieurs avec l'ADRC sans encourir de pénalités. Grâce à ce programme, le nombre de divulgations volontaires est passé de 1 633 en 1998-1999 à 2 019 en 1999-2000. Les recettes totales en matière de divulgations volontaires en 1999-2000 ont été de 101 millions de dollars, soit 41 % de plus que l'an dernier.

Par ailleurs, la décision d'indiquer aux Canadiens les crédits, les avantages et les remboursements auxquels ils ont droit constitue un autre aspect important de cette initiative. Nous avons examiné près de 200 500 déclarations et les particuliers qui ont produit une déclaration ont reçu des crédits totalisant 38,4 millions de dollars. L'année précédente, nous avons examiné environ 200 000 déclarations et accordé des crédits évalués à 42 millions de dollars.¹⁴

¹⁴ *Rapport sur le rendement* de 1998-1999 de Revenu Canada, page 27.

En vertu des dispositions relatives à l'équité, nous possédons des pouvoirs discrétionnaires dans l'imposition de pénalités et d'intérêts lorsque nos clients ont de graves difficultés financières ou se trouvent dans des circonstances spéciales. L'ADRC s'efforce d'assurer une application cohérente de ces dispositions à l'échelle nationale. Un exemple typique illustrant l'approche relative à l'équité de l'ADRC est présenté dans la capsule documentaire ci-contre.

Une contribuable avait produit sa déclaration en retard parce que sa fille était gravement malade. Lorsqu'elle a communiqué avec le bureau local des services fiscaux pour expliquer la situation, le préposé aux demandes de renseignements lui a confirmé qu'elle avait droit à une remise de la pénalité et des intérêts en vertu des dispositions relatives à l'équité. Elle a donc présenté un exemplaire du certificat médical à l'appui de la demande et, quelques semaines plus tard, elle a reçu un avis de cotisation lui indiquant qu'elle n'avait pas à payer la pénalité pour production tardive, ni les intérêts.

Initiatives de règlement des différends

Mécanisme de recours à guichet unique — L'établissement d'un mécanisme juste et impartial pour le règlement des différends est non seulement essentiel pour nourrir la confiance du public en l'intégrité de l'administration fiscale et douanière, mais un tel mécanisme est un excellent moyen d'obtenir une rétroaction sur l'efficacité de la législation fiscale et douanière du Canada et de contrôler les nombreuses décisions prises dans le cadre de l'application de cette législation. Pour améliorer la rapidité et la qualité de notre service dans ce domaine, conformément à l'engagement énoncé dans le RPP de 1999-2000, nous avons terminé l'unification de nos processus de recours afin d'offrir un service de recours « à guichet unique » et avons amélioré notre expertise technique.

Pour nous acquitter de l'un de nos principaux engagements,¹⁵ nous élaborons une norme de service qui exige qu'il y ait un premier contact utile entre le client et l'ADRC dans les 30 jours suivant la date d'expédition de l'avis d'opposition ou de contestation. Pour satisfaire à cette norme, nous mettons à l'essai une nouvelle lettre à la clientèle. L'objectif de cette nouvelle lettre est d'établir un premier contact avec le client, de lui fournir plus de renseignements au sujet du processus d'opposition et d'établir des attentes réalistes sur le service que nous pouvons offrir. Nous mettrons au point cette norme de service et la rendrons publique à l'automne 2000.

¹⁵ Voir le Tableau des principaux engagements en matière de résultats à la page 39.

Traitement des oppositions et des contestations — Comme le montre le tableau suivant, la rapidité d'exécution est toujours le principal défi à relever pour le règlement des différends avec les clients. Même si la rapidité d'exécution a été améliorée dans le programme de la TPS/Accise, on a noté de légères augmentations pour l'impôt sur le revenu et le RPC/AE, en raison, notamment, de la complexité accrue des dossiers, de la difficulté à obtenir et à conserver du personnel dans certains bureaux et de la transition au nouveau programme des divulgations volontaires. Afin d'améliorer la rapidité d'exécution, nous encourageons les gestionnaires locaux à envisager toutes les possibilités pour accélérer l'exécution d'un dossier, y compris une distribution plus stratégique de la charge de travail de façon à profiter au maximum de l'expertise des agents.

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000 ¹
Impôt sur le revenu	180	182	205
Accise/TPS/TVH	237	236	245
RPC/AE	126	136	144
Arbitrage	166	185	221
Administration des politiques commerciales ²	n/d	466	415

1 Pour 1997-1998 et 1998-1999, le nombre moyen de jours indiqué pour les trois premiers programmes ne tient pas compte des dossiers gardés en suspens, auxquels on ne peut pas travailler, comme ceux ayant trait à une question commune faisant l'objet de poursuites devant les tribunaux. Pour 1999-2000, le nombre moyen de jours de ces programmes n'exclut que le nombre de jours pendant lesquels on ne pouvait pas traiter les dossiers. En ce qui concerne les programmes de l'Arbitrage et de l'Administration des politiques commerciales, le nombre moyen de jours requis pour régler les oppositions tient compte des dossiers auxquels on ne pouvait pas travailler, parce que des statistiques distinctes ne sont pas disponibles.

L'impartialité du processus constitue l'un des éléments clés de l'équité, et l'un des indicateurs de l'impartialité est l'acceptation de l'organisation de revoir et, au besoin, de modifier une décision antérieure. En général, nous réglons, en tout ou en partie, du tiers à la moitié des oppositions dans l'ensemble des programmes en faveur du client.¹⁶

Comme le montre le tableau qui suit, 5 à 10 % des clients qui produisent des oppositions dans le contexte des programmes de l'Impôt sur le revenu et de l'Accise/TPS/TVH font appel aux tribunaux. Dans le programme du RPC/AE, un nombre beaucoup plus élevé d'appels (23 %) sont réglés devant les tribunaux. Le nombre de redressements et d'appels interjetés devant les tribunaux est supérieur à ceux des autres programmes en raison de la nature très différente du programme, compte tenu notamment du nombre de parties en cause et de la relation entre celles-ci. Dans le programme de l'Arbitrage, moins de 1 % des clients font appel aux tribunaux, tandis que la tendance dans le programme du Règlement des différends

¹⁶ Voir le tableau 4-6 à la page 82.

pour l'Administration des politiques commerciales n'est pas établie puisque c'est un nouveau programme.

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Impôt sur le revenu	7 %	8 %	5 %
Accise/TPS/TVH	10 %	9 %	10 %
RPC/AE	33 %	25 %	23 %
Arbitrage ¹	1 %	0 %	0 %
Administration des politiques commerciales	n/d	n/d	1 %

1 Moins de 1 % des oppositions formulées en vertu du programme de l'arbitrage ont été réglées devant les tribunaux en 1998-1999.

Médiation — L'ADRC examine d'autres méthodes de règlement extrajudiciaire des différends pour savoir si elle pourrait améliorer le processus administratif des appels. La recherche effectuée en collaboration avec les ministères de la Justice et des Finances a mené à la mise en œuvre d'un projet pilote de médiation. Les premiers essais auront lieu en 2000-2001.

Objectifs de base

Objectif stratégique 5

Pour nous acquitter de notre mandat en matière d'observation tout en offrant d'excellents services à la clientèle, nous avons besoins **d'employés ayant les compétences et les connaissances voulues**. La nouvelle loi de l'Agence nous permet de modifier notre régime de ressources humaines de façon à pouvoir attirer et retenir les candidats ayant les compétences et l'expérience dont nous avons besoin. En 1999-2000, nous avons mis en œuvre un nouveau régime de ressources humaines et avons élaboré de nouvelles politiques pour les secteurs clés, lesquelles ont été approuvées par le conseil de direction.

Citons, à titre d'exemple, le lancement d'un nouveau programme de dotation de l'ADRC et d'un programme de dotation transitoire; la création d'un nouveau Bureau de gestion des différends et l'exécution de 12 projets pilotes axés sur le règlement extrajudiciaire des différends; l'approbation d'une nouvelle politique de gestion du rendement, la négociation d'objectifs de rendement avec tous les membres de l'effectif de la direction et l'établissement, à titre d'employeur distinct, d'un processus efficace pour les négociations collectives et les relations de travail, afin de conclure la première convention collective avec l'Alliance de la fonction publique du Canada.

De plus, nous avons présenté une proposition à la Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP) sur la structure de groupes professionnels et d'unités de négociation et nous tenons en ce moment des audiences à ce sujet.

La mise en place de l'ADRC s'est faite de façon harmonieuse et a été accompagnée d'un processus d'avis aux employés. Nous avons fourni aux employés des renseignements clés sur l'incidence du statut d'agence sur leur emploi, y compris une garantie d'emploi de deux ans. Moins de 1 % de nos employés ont choisi de quitter l'ADRC. Les gestionnaires ont également reçu une formation poussée sur leur rôle dans le processus de transition et sur leurs nouvelles responsabilités en vertu de la nouvelle *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada*.

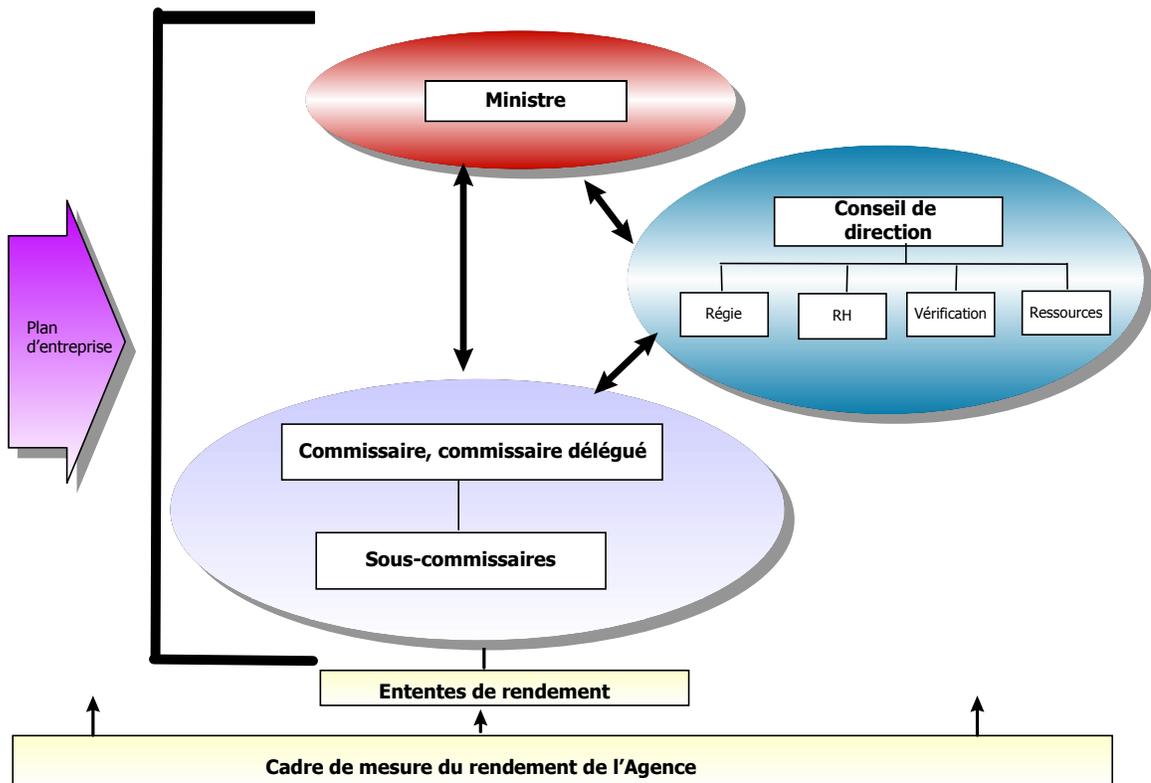
Il reste toutefois beaucoup à faire pour rendre le nouveau régime opérationnel et pour tirer des avantages tangibles. Nous devons également mener à bien notre programme d'investissement stratégique dans l'effectif actuel et appliquer une stratégie de recrutement externe ciblée visant à acquérir les compétences dont nous aurons besoin.

Objectif stratégique 6

Nous avons besoin de **services de gestion et de services de l'entreprise efficaces** — avec des politiques, des systèmes et des processus souples, modernes et intégrés à l'appui — pour exécuter les programmes de l'ADRC.

La *Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada* a entraîné une transformation majeure de notre structure de régie. Notre conseil de direction assume un large éventail de responsabilités et apporte un nouvel esprit d'innovation et de créativité à l'ADRC. De plus, il permet de tenir compte des priorités et des préoccupations des Canadiens dans la gestion de l'Agence. En 1999-2000, le conseil a adopté un modèle de régie et un plan d'action qui lui serviront de guide et a approuvé un grand nombre de politiques de gestion et d'administration pour l'ADRC.

Modèle de régie



Mesure du rendement — Il faut les meilleures données possibles sur le rendement pour prendre de bonnes décisions de gestion. Au sein de l'ADRC, nous mettons en œuvre un nouveau cadre de mesure du rendement, à l'aide d'une fiche d'évaluation équilibrée. De nombreux organismes des secteurs public et privé ont adopté cette approche afin de toujours avoir un point de vue objectif et équilibré du rendement. Ce cadre fournira des observations uniformes sur le rendement en fonction de cinq points essentiels au succès de l'ADRC, soit : les résultats fonctionnels, la satisfaction des parties intéressées, la gestion des ressources humaines, la gestion financière, et l'innovation et la gestion du changement.

Par exemple, nous cherchons à améliorer les mesures suivantes :

- le taux de succès de la sensibilisation des clients sur leurs obligations et leurs droits;
- l'étendue de la prestation des services de l'ADRC par rapport aux normes de service établies et aux cibles de rendement;
- les points de vue des clients sur la qualité des programmes et des services offerts par l'ADRC;
- les points de vue des partenaires et des intervenants en ce qui a trait à la qualité des programmes fédéraux et provinciaux offerts par l'ADRC;
- la mesure dans laquelle les principales activités de l'ADRC atteignent les objectifs de production et de traitement;
- le taux de succès pour cerner et classer en ordre de priorité le risque lié à la sélection de la charge de travail en matière de vérification et d'exécution;
- la qualité de l'application des mesures de vérification et d'exécution en fonction des profils de risque, des normes du programme et des objectifs en matière d'observation;
- l'équité et l'efficacité des processus de recours officiels de l'ADRC.

L'ADRC exécutera ce projet pluriannuel en plusieurs phases, débutant par la mise au point des instruments de mesures de l'organisation au cours de l'exercice 2000-2001. La mise en œuvre à l'échelle nationale commencera en 2001-2002, et les résultats auront une incidence sur la production future des rapports sur le rendement et des rapports annuels de l'Agence.

Les normes de service, qui sont liées à l'élaboration du cadre de mesure du rendement nous aideront à améliorer le niveau de satisfaction de la clientèle. Nous continuerons à étendre les normes de service à tous les secteurs de service clés et à en améliorer l'utilisation grâce à un contrôle des efforts déployés et des renseignements pertinents sur le rendement.

Systèmes administratifs d'entreprise (SAE) — Afin d'accroître l'efficacité de la gestion des ressources humaines et financières, nous avons mis au point, en 1999-2000, un ensemble de systèmes électroniques appelés les SAE afin de procéder à l'intégration des systèmes administratifs actuels de l'ADRC au moyen de structures d'information partagées et flexibles. La mise en œuvre des SAE est un projet de taille qui a exigé d'énormes investissements en temps et en formation, ce qui a eu d'importantes répercussions sur la prestation des services des ressources humaines et des services financiers. Comme c'est le cas avec tout nouveau système, il faudra faire d'autres efforts pour mettre le système au point et le rendre tout à fait opérationnel.

En amorçant la mise en œuvre des SAE, le 1^{er} avril 1999, l'ADRC est devenue l'un des premiers organismes à adopter un système conforme à la Stratégie d'information financière du gouvernement (SIF). Les systèmes actuellement utilisés pour la comptabilisation et la déclaration des recettes fiscales devront aussi être modifiés en fonction de la SIF. Nous avons donc établi un plan pour élaborer les changements nécessaires et les mettre en œuvre avant le 1^{er} avril 2001.

Gestion des biens — Nous reconnaissons que nous devons entretenir notre important inventaire des biens afin d'appuyer l'exécution des programmes. L'insuffisance chronique de fonds affecte l'ensemble des biens et des fonds supplémentaires sont nécessaires pour gérer stratégiquement les biens avec un plan de gestion des biens.

De même, l'ADRC doit modifier et remplacer, sur une base continue, les systèmes désuets afin d'appuyer l'exécution des programmes. Nous avons proposé une stratégie d'investissement d'affaires. Si celle-ci est financée, elle permettra à l'ADRC de gérer de façon plus stratégique à l'avenir en fonction de résultats.

Mot de la fin

En 1999-2000, nous avons maintenu un niveau de rendement stable pour les programmes essentiels – c'est-à-dire percevoir les impôts et taxes nécessaires au financement des programmes de l'État et assurer le contrôle des voyageurs et des expéditions commerciales à la frontière. Même si nos réalisations par rapport à un certain nombre des résultats attendus sont remarquables, il y a encore de la place pour des améliorations. Nos défis pour l'année qui vient consisteront à mettre en œuvre le *Plan d'action des douanes*, à conclure des partenariats, à donner suite à l'initiative en matière d'équité et à exécuter notre programme interne de réforme et de renouvellement des ressources humaines et de l'administration. Notre capacité de bien relever ces défis dépend en grande partie des mesures disponibles. Il sera question de ces défis dans le *Plan d'entreprise 2001-2002 à 2003-2004* et nous ferons rapport des résultats dans les rapports annuels qui suivront.

L'ADRC fait de son mieux pour aider ses clients à s'acquitter de leurs obligations et à bénéficier de tous les avantages auxquels ils ont droit. Nous sommes bien déterminés à traiter les Canadiens de façon équitable et respectueuse et nous continuerons à nous laisser guider par les valeurs que sont l'intégrité, le professionnalisme, le respect et la coopération au cours du 21^e siècle.

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Deux grands résultats permettent de mesurer le respect du mandat de l'ADRC : l'administration du revenu et des avantages et l'administration douanière. Le tableau ci-dessous montre où trouver le rendement par rapport aux engagements clés dans le rapport. Chaque mesure est soulignée dans le rapport pour en faciliter l'identification.

Agence des douanes et du revenu du Canada		
assure aux Canadiens :	éléments probants :	réalisation indiquée dans :
Administration des recettes et des prestations		
Administration du régime fiscal du gouvernement fédéral et de certains territoires et provinces grâce à la cotisation et à la perception de taxes, de droits et d'autres prélèvements et paiements et prestation d'un bon nombre d'avantages sociaux et économiques de façon équitable et rapide	<ul style="list-style-type: none"> • tendances du traitement des demandes de renseignements venant des particuliers et des entreprises • niveau de réalisation atteint par rapport aux normes de service publiées • niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis • mise en œuvre d'options de prestation électronique des services • incidence fiscale totale des activités d'exécution • activités relatives au ciblage de l'économie clandestine • comptes débiteurs - objectif de 4 % des recettes brutes • pourcentage des oppositions en matière d'impôt sur le revenu non assujetties à la vérification et traitées en 90 jours • prompte communication avec les clients, c'est-à-dire dans les 30 jours suivant l'envoi de leur avis d'opposition ou de contestation 	<p>Tableau 2-2 (p. 65) et page 16</p> <p>Tableau 1-1 (p. 61, 62)</p> <p>page 15</p> <p>page 15</p> <p>Tableau 3-1, 3-2 (p. 70, 71) et page 22</p> <p>page 25</p> <p>Tableau 3-5 (p. 73) et page 23</p> <p>Tableau 4-3 (p. 80)</p> <p>page 31</p>
Administration douanière		
Administration des lois canadiennes, souveraineté de la frontière et soutien de la compétitivité des entreprises canadiennes et des politiques économiques	<ul style="list-style-type: none"> • tendances relatives au nombre de voyageurs contrôlés et au volume des expéditions commerciales traitées • niveau de réalisation atteint par rapport aux normes de service publiées • niveau de satisfaction des clients à l'égard des services fournis • taux d'observation des voyageurs qui entrent au Canada • valeur des marchandises de contrebande saisies 	<p>Tableau 2-4, 2-6 (p. 66, 67) et page 18</p> <p>Tableau 1-1 (p. 61, 62)</p> <p>Tableau 1-2 (p. 64) et page 15</p> <p>Tableau 3-4 (p. 72) et page 28</p> <p>Tableau 3-12 (p. 78) et page 29</p>

Section III - Rapport consolidé

Gestion du matériel

L'incorporation des activités de la gestion du matériel dans les Systèmes administratifs d'entreprise (SAE) marque une étape importante dans nos efforts pour nous conformer à la Stratégie d'information financière (SIF). L'ADRC a aussi examiné la rentabilité des activités et procédé à l'élaboration d'une stratégie de reprise des données. Cette stratégie prévoit deux étapes pour l'indexage et le catalogage des actifs dans les SAE. La première étape vise les immobilisations évaluées à plus de 10 000 \$ et sera suivie d'une deuxième étape au cours de laquelle les gestionnaires du matériel devront présenter les renseignements nécessaires pour le repérage et l'enregistrement des données sur le matériel et les articles attrayants dont la valeur se situe entre 1 000 \$ et 10 000 \$. Ce programme devrait être complété d'ici le 1^{er} avril 2001.

Réservoirs de stockage

Comme il est exigé aux termes de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (LCPE), Partie IV, *Règlement sur l'enregistrement des systèmes de stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domaniale*, le présent rapport fournit les renseignements exposés à l'Annexe II du Règlement mentionné ci-dessus et dont la mise à jour va jusqu'au 31 décembre 1999.

Une installation au niveau du sol et trois installations souterraines pour l'entreposage du pétrole qui n'étaient pas incluses dans le *Rapport ministériel sur le rendement* de 1998-1999 sont mentionnées dans ce rapport. C'est un examen de validation des stocks et d'évaluation de l'observation effectué par l'ADRC en 1999-2000 qui a permis de repérer ces réservoirs additionnels. L'ADRC, sur instruction du conseil de direction, a mis en place un programme vigoureux qui permettra de rendre toutes nos installations d'entreposage entièrement conformes aux lignes directrices fédérales d'ici la fin de l'exercice 2000-2001.

Année 1999	Réservoirs enregistrés auprès de l'ADRC	Réservoirs conformes aux lignes directrices fédérales	Réservoirs non conformes aux lignes directrices fédérales	Doivent être améliorés en 2000 conformément à l'Annexe II des lignes directrices fédérales
En surface	6	0	6	0
Souterrains	22	0	22	7

Développement durable

La Stratégie de développement durable que l'ADRC a déposée à la Chambre des communes en décembre 1997 comportait les trois buts suivants : renforcer les capacités internes à contribuer au développement durable; intégrer le développement durable aux plans et processus de prises de décisions; réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement.

En 1999-2000, l'ADRC a surtout cherché à améliorer ses capacités et la conformité de ses installations dans ses six régions. Ces activités comprenaient des recherches sur l'évaluation de l'environnement, l'évaluation des réservoirs de stockage et l'évaluation des sites. Elle a aussi travaillé sur la prévention de la pollution en établissant des inventaires et des normes contre lesquels le progrès peut être mesuré. Cette année, 50 % des 36 engagements ont été réalisés et les leçons importantes apprises aideront à l'élaboration du prochain plan d'action de la Stratégie de développement durable. En plus des initiatives planifiées, l'ADRC a continué de travailler avec d'autres organismes gouvernementaux sur les questions d'importance reliées au plan fédéral partagé de développement durable.

Parmi les grands défis que présente le développement durable, on compte la charge de travail exigée pour atteindre les objectifs, la situation conflictuelle des priorités internes et externes telles que la transition au statut d'agence, le système de classification de l'Agence, A2K et la disponibilité des ressources et des processus requis pour créer un système de gestion discipliné.

Le tableau suivant résume le progrès accompli à ce jour dans l'atteinte de nos engagements, de même que d'autres éléments non prévus pour cette période. On peut obtenir de l'information détaillée sur l'évolution des engagements de l'ADRC dans le *Rapport de rendement sur le développement durable*, décembre 2000, qui sera disponible électroniquement à www.ccra-adrc.gc.ca/F/pub/tg.

But n° 1 : Renforcer les capacités internes de contribuer au développement durable.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
renouveler l'engagement	<ul style="list-style-type: none"> confirmer l'engagement au développement durable d'ici le 31 mars 2000 	<ul style="list-style-type: none"> La responsabilité du développement durable a été intégrée dans des contrats de responsabilité 1999-2000 entre le commissaire et les sous-commissaires, de même que dans des ententes de rendement entre d'autres niveaux de gestion. Les rôles, les responsabilités et les attentes des directions générales, des régions et des employés ont été publiés dans le rapport interne du plan d'action de l'ADRC, en juin 2000. La politique de consultation a été changée afin de coïncider avec la mise à jour de la stratégie de développement durable.
sensibiliser davantage	<ul style="list-style-type: none"> élaborer et mettre en oeuvre la stratégie de communication du développement durable d'ici le 31 mars 2000 	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons communiqué l'importance du développement durable sur le site intranet du développement durable de l'ADRC, dans des articles en vedette dans le bulletin de l'ADRC, dans deux rapports spéciaux sur les plans et rendement de la stratégie du développement durable, et dans des directives aux gestionnaires supérieurs. Des réseaux de représentants du développement durable répartis sur trois niveaux ont été établis dans les directions générales et les régions; des comités régionaux ont commencé à développer et mettre en place leurs initiatives environnementales. La communication étant un élément clé de la sensibilisation, le défi d'accroître la sensibilisation dans une organisation de 43 000 employés est devenu évident; au cours des prochaines années, nous intensifierons nos efforts pour accroître les ressources de développement durable au sein de l'organisation et pour mesurer les progrès réalisés vers l'atteinte de cet objectif.
fournir les connaissances et compétences	<ul style="list-style-type: none"> développer et mettre en oeuvre des outils de formation d'ici le 31 mars 2000 	<ul style="list-style-type: none"> Des modules de formation portant sur la sensibilisation à l'environnement pour les gestionnaires supérieurs et les employés ont été développés en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux. Les ressources requises pour développer une stratégie d'apprentissage et pour personnaliser et présenter les modules ont été établies.
mesurer, examiner et améliorer	<ul style="list-style-type: none"> déterminer les mesures de rendement des répercussions environnementales prioritaires d'ici le 31 mars 2000 	<ul style="list-style-type: none"> Des mesures de rendement d'aspects environnementaux clés ont été développées en collaboration avec d'autres organismes gouvernementaux; des mesures de rendement communes devront être adoptées dans l'ensemble de l'ADRC; des ressources ont été identifiées pour progresser vers l'atteinte de cet engagement en sélectionnant et en testant les mesures d'efficacité, de compétence et de pertinence, en consultation avec nos régions.
améliorer le partenariat; favoriser les contributions des clients, des employés, des partenaires	<ul style="list-style-type: none"> améliorer les consultations auprès des principaux intervenants d'ici le 31 mars 2000 travailler avec d'autres ministères/organismes gouvernementaux 	<ul style="list-style-type: none"> L'établissement d'un site intranet de développement durable et la création d'un réseau de représentants du développement durable a permis de multiplier les occasions de recevoir des contributions des clients, des employés, des partenaires et des intervenants à propos de notre stratégie de développement durable. Nous participons à 12 comités et groupes de travail interministériels reliés à l'environnement et au développement durable. L'ADRC est bien positionnée pour se tenir au courant des priorités ou initiatives fédérales et pour réorienter ses activités afin d'appuyer ces initiatives, lorsque nécessaire. Nous avons fait la promotion du défi des usagers de la navette durant la semaine de l'environnement.

But n° 2 : Intégrer le développement durable aux plans et aux processus de prise de décision.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
intégrer les facteurs socio-économiques et environnementaux	<ul style="list-style-type: none"> dans le <i>Plan d'entreprise</i> et les principaux cadres de gestion à l'échelle de l'entreprise, des programmes et des activités d'ici le 31 mars 2000 	<ul style="list-style-type: none"> Le développement durable a été incorporé dans le <i>Plan d'entreprise</i>, le <i>Rapport sur les plans et les priorités</i> ainsi que dans le <i>Rapport sur le rendement</i>. Il a été plus difficile de réaliser des progrès dans l'intégration du développement durable aux outils de gestion des directions générales. Les mesures correctrices aideront les gestionnaires à participer à la mise en oeuvre du processus.

But n° 3 : Réduire l'incidence des opérations sur l'environnement à l'appui des objectifs de développement durable.

Objectifs	Cibles	Progrès réalisés jusqu'à présent et mesures correctrices
<p>favoriser la prévention de la pollution; favoriser l'usage efficace des ressources; gérer les obligations liées à l'environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> développer et mettre en place des stratégies de gestion de déchets solides d'ici le 31 mars 2000 réduire de 5 % les émissions de véhicule d'ici au 31 mars 2000 développer et mettre en oeuvre des stratégies de gestion d'énergie d'ici au 31 mars 2000 	<ul style="list-style-type: none"> Des ressources avaient été allouées pour conduire des vérifications de gestion de déchets sur 12 sites durant l'année. Les dépenses encourues pour les vérifications ont dépassé les allocations, principalement en raison des frais de déplacement. Une décision avait été prise de compléter les vérifications à 5 installations et de les utiliser comme modèles pour le reste des sites visés. La gestion des déchets a été mise en oeuvre à 4 des sites durant l'année et les travaux aux autres sites ont été reportés à 2000-2001. La cible est atteinte. La poursuite de cette cible a été remise à une date ultérieure pendant que nous travaillions avec d'autres organismes gouvernementaux dans l'initiative fédérale pour le changement de climat qui a débuté en juillet 1999. Nous avons entamé des négociations avec NRCAN afin de développer des contrats de rendement d'énergie pour les installations dont nous sommes propriétaires. Nous avons aussi entamé des recherches avec NRCAN au sujet du potentiel de l'utilisation des sources d'énergie renouvelables à certaines de nos installations.

D'autres initiatives non prévues qui ont été poursuivies durant 1999-2000 :

<ul style="list-style-type: none"> assurance de conformité amélioration des réservoirs de stockage selon la stratégie de 1998 gestion des sites contaminés installations «vertes» louées travailler avec TPSGC pour réduire la pollution dans les installations louées systèmes de gestion de l'environnement (SGE) pour le 31 mars 2002 	<ul style="list-style-type: none"> Des directives ont été effectuées, et du matériel d'orientation a été développé et distribué pour aider à assurer la conformité avec la <i>Loi canadienne sur l'évaluation de l'environnement</i>. Nous avons développé l'inventaire ODS pour 5 des 6 régions conjointement avec l'exercice de validation des réservoirs de stockage, et nous avons atteint une cible qui devait être complétée en 2000-2001. Nous avons travaillé avec nos services de gestion des finances pour garantir la conformité avec la nouvelle politique fédérale sur les sites contaminés; Nous avons initié le processus d'examen de la gestion pour la mise à jour de la stratégie de développement durable. Concurremment, nous avons réitéré notre engagement à réaliser une vérification complète du programme de développement durable d'ici au 31 mars 2001 et nous avons décidé que des révisions plus fréquentes centrées sur des aspects spécifiques du programme seraient plus efficaces. Nous avons mené un exercice de validation de registre des réservoirs de stockage afin de mettre à jour et de confirmer la validité de l'inventaire des réservoirs de stockage enregistrés. l'exercice de validation a permis de définir les ressources requises pour améliorer les réservoirs. L'exercice de validation des réservoirs de stockage a fourni de l'information préliminaire permettant de croire que des réservoirs ont été enfouis et abandonnés à une date antérieure. Nous avons entrepris une première phase d'estimation de sites afin de déterminer le potentiel de contamination due à des activités dans le passé. Une des initiatives régionales comprenait l'ébauche d'un guide pour la construction de bureaux verts. Nous avons préparé une ébauche des clauses «vertes» pour le contrat-type de location de l'ADRC. Nous avons élaboré et mis en place un programme pilote de gestion de déchets dans un édifice de la région de la capitale nationale. Une vérification de capacité qui a été menée sur notre système de gestion de développement durable par le Commissaire de l'environnement et du développement durable en 1999, a évalué notre système comme étant complété à 43 %. Nous avons commencé à intégrer le contrôle d'information sur l'environnement dans le système d'administration d'entreprise de l'ADRC.
--	--

- recyclage de papier
- projets de construction en conformité avec la législation environnementale
- Nous avons développé une politique visant à sauver les enveloppes et les en-têtes de lettres quand Revenu Canada est devenu l'ADRC le 1er novembre 1999.
- Avec nos homologues des États-Unis, nous avons travaillé sur l'intégration de l'environnement et du développement durable aux outils et processus de livraison de projets bilatéraux. Cette collaboration aidera à assurer que les projets bilatéraux d'installations frontalières soient conformes aux deux ensembles de législation environnementale.

Initiatives réglementaires

Le tableau suivant expose les initiatives législatives ou réglementaires telles qu'elles ont été déclarées dans les Projets de réglementation fédérale (PRF) pour 1999, les résultats prévus et les résultats atteints.

Initiatives réglementaires : Rendement de l'ADRC

But de l'initiative législative ou réglementaire (selon les PRF)	Résultats prévus (selon les PRF)	Résultats atteints
Par suite d'une étude interne et d'une consultation poussée sur le <i>Schéma directeur des douanes</i> , l'Agence modernisera certains processus de rapport pour les voyageurs et les marchandises.	<ul style="list-style-type: none"> • précision des obligations de rapport pour les voyageurs et les marchandises • restructuration des processus frontaliers • capacité accrue de corriger les lacunes d'exécution 	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les rédacteurs de l'ADRC et du ministère de la Justice continuent de se consulter pour régler tout problème technique et s'entendre sur les modifications nécessaires à la <i>Loi sur les douanes</i> et au règlement afférent.
L'Agence modifiera la <i>Loi sur les douanes</i> pour prévoir des outils de recouvrement qui seront harmonisés avec les autres programmes de recettes.	<ul style="list-style-type: none"> • précision des règles relatives aux recouvrements • harmonisation des règles relatives aux recouvrements avec les autres programmes de recettes 	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les spécialistes des secteurs de programme discutent avec les rédacteurs du ministère de la Justice des questions que ces derniers ont soulevées, afin de déterminer l'ampleur des modifications qui peuvent de fait être nécessaires.
L'Agence modifiera la législation douanière pour créer de nouveaux règlements pour les sanctions administratives pécuniaires.	<ul style="list-style-type: none"> • sanctions en rapport avec la gravité des contraventions et en fonction des antécédents d'observation des clients • capacité de corriger les cas d'inobservation dans le régime de sanctions actuel • capacité d'appuyer de nouvelles initiatives de restructuration et d'exploitation au sein des douanes 	Les instructions afférentes à la rédaction législative ont été déterminées, puis communiquées au ministère de la Justice en juin 2000. Les changements à la structure de la <i>Loi sur les douanes</i> sont discutés avec le conseiller juridique afin de déterminer la meilleure façon de garantir un cadre de sanctions souple et efficace.

Section IV -Rendement financier

Aperçu

Les dépenses prévues ci-dessous représentent le financement original dans le Budget principal des dépenses. Les autorisations ont augmenté à 3 004,7 millions de dollars en 1999-2000 grâce aux quelque 249,6 millions de dollars approuvés dans le Budget supplémentaire des dépenses pour des éléments comme : les projets de restructuration (45,3 millions de dollars), le Programme de la prestation nationale pour enfants (28,6 millions de dollars), les initiatives productrices de recettes (8,8 millions de dollars), la présentation d'ensemble de 1999 se rapportant au budget fédéral 1999 (57,3 millions de dollars), le Programme d'exécution amélioré (14 millions de dollars), le report du budget de fonctionnement de 1998-1999 à 1999-2000 (57,7 millions de dollars), le coût transitoire associé à la saisie des renseignements financiers de l'entreprise (IGRF) (8,1 millions de dollars), le coût transitoire pour le passage à l'Agence (18,5 millions de dollars), les paiements du Programme des allocations spéciales pour enfants (13,2 millions de dollars) et d'autres approbations.

Parallèlement à ces nouvelles autorisations, les dépenses réelles ont augmenté jusqu'à 2 935,2 millions de dollars, incluant les 69,5 millions de dollars que l'ADRC peut reporter à 2000-2001.

Information financière de l'ADRC

Agence des douanes et du revenu du Canada	1999-2000
Dépenses prévues	2 533 506 900 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>3 004 690 630 \$</i>
Dépenses réelles	2 935 169 634 \$

Des recettes brutes recouvrées par l'ADRC, les recettes fédérales totalisent 275 milliards de dollars, ce qui représente environ 95 % des recettes du gouvernement. Les recettes brutes recouvrées par l'ADRC ont augmenté de 7,4 % par rapport aux 256 milliards de dollars recouverts en 1998-1999.

Sommaire des tableaux financiers

Les tableaux suivants s'appliquent à l'ADRC :

- Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés
- Tableau 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles
- Tableau 3 : Comparaison de données historiques - Dépenses totales prévues et dépenses réelles
- Tableau 4 : Besoins en ressources par organisation (fonctionnelle) et secteur d'activité
- Tableau 5 : Recettes disponibles
- Tableau 6 : Recettes non disponibles
- Tableau 7 : Paiements législatifs
- Tableau 8 : Paiements de transfert
- Tableau 9 : Dépenses en capital
- Tableau 10 : Projets d'immobilisations

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
Crédit		Dépenses prévues 1999-2000	<i>Total des autorisations 1999-2000</i>	Réel 1999-2000
	Revenu national			
1	Dépenses de fonctionnement	2 002 664	2 409 873	2 340 610
5	Dépenses en capital	18 727	15 727	15 721
10	Contributions	95 000	95 000	94 900
(L)	Ministre du Revenu national - Traitement et allocation pour automobile	49	51	51
(L)	Contributions aux régimes de prestations des employés	342 067	394 479	394 479
(L)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	75 000	88 227	88 227
(L)	Dépenses provenant de la vente de biens excédentaires de l'État	-	462	310
(L)	Montants adjugés par les tribunaux	-	869	869
(L)	Remboursement de recettes de l'année précédente	-	3	3
	Total de l'Agence	2 533 507	3 004 691	2 935 170

Tableau 2 : Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité à l'Agence (en milliers de dollars)									
Secteurs d'activité	ÉTP	Fonctionnement	Dépenses en capital	Subventions et contributions votées	Total partiel : Dépenses brutes votées	Subventions et contributions législatives	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	10 833	526 271		95 000	621 271	75 000	696 271		696 271
<i>Total des autorisations</i>	12 112	646 264		95 000	741 264	88 227	829 491		829 491
Dépenses réelles	11 721	636 830		94 900	731 730	88 227	819 957		819 957
Douanes et administration des politiques commerciales	7 457	393 387	18 727		412 114		412 114		412 114
<i>Total des autorisations</i>	7 680	451 103	15 727		466 830		466 830		466 830
Dépenses réelles	6 899	447 930	15 721		463 651		463 651		463 651
Validation et exécution	10 071	604 273			604 273		604 273		604 273
<i>Total des autorisations</i>	10 198	653 118			653 118		653 118		653 118
Dépenses réelles	9 338	646 698			646 698		646 698		646 698
Recouvrement des recettes	5 562	249 968			249 968		249 968		249 968
<i>Total des autorisations</i>	5 606	272 357			272 357		272 357		272 357
Dépenses réelles	5 121	270 581			270 581		270 581		270 581
Appels	1 280	73 385			73 385		73 385		73 385
<i>Total des autorisations</i>	1 310	80 213			80 213		80 213		80 213
Dépenses réelles	1 123	75 373			75 373		75 373		75 373
Administration et technologie de l'information	6 905	636 036			636 036		636 036		636 036
<i>Total des autorisations</i>	7 948	841 222			841 222		841 222		841 222
Dépenses réelles	7 465	794 334			794 334		794 334		794 334
Recettes à valoir sur le crédit								(138 540)	(138 540)
<i>Total des autorisations</i>								(138 540)	(138 540)
Dépenses réelles								(135 424)	(135 424)
Total	42 108	2 483 320	18 727	95 000	2 597 047	75 000	2 672 047	(138 540)	2 533 507
<i>Total des autorisations</i>	44 854	2 944 277	15 727	95 000	3 055 004	88 227	3 143 231	(138 540)	3 004 691
Dépenses réelles	41 667	2 871 746	15 721	94 900	2 982 367	88 227	3 070 594	(135 424)	2 935 170
Autres recettes et dépenses									(231 800)
Recettes non disponibles - Recettes non fiscales¹									(175 800)
<i>Total des autorisations</i>									(175 800)
Dépenses réelles									(177 821)
Coût des services fournis par d'autres ministères sans frais									312 200
<i>Total des autorisations</i>									312 200
Dépenses réelles									355 636
Coût net du programme									2 613 907
<i>Total des autorisations</i>									3 085 091
Dépenses réelles									3 134 987

1 Ces recettes étaient auparavant appelées «Recettes à valoir sur le Trésor». Le détail se trouve dans la section V, Annexe 5.
Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1998-1999. Les données en italique correspondent au total des autorisations pour 1998-1999 pour le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations. Les données en caractères gras ont trait aux dépenses et aux recettes réelles pour 1998-1999.

Tableau 3 : Comparaison de données historiques - Dépenses totales prévues et dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité à l'Agence (en milliers de dollars)					
Secteurs d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Dépenses prévues 1999-2000	Total des autorisations 1999-2000	Réel 1999-2000
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	665 562	780 119	696 271	829 491	819 957
Douanes et administration des politiques commerciales	410 796	441 775	412 114	466 830	463 651
Validation et exécution	519 096	600 306	604 273	653 118	646 698
Recouvrement des recettes	239 502	253 294	249 968	272 357	270 581
Appels	63 085	73 355	73 385	80 213	75 373
Administration et technologie de l'information	679 963	746 043	636 036	841 222	794 334
Recettes à valoir sur le crédit	(136 103)	(137 709)	(138 540)	(138 540)	(135 424)
Total	2 441 901	2 757 183	2 533 507	3 004 691	2 935 170

Remarque : Les chiffres des dépenses prévues sont ceux rapportés dans le Rapport sur les plans et priorité de 1998-1999. Le total des autorisations comprend le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et les autres autorisations.

Tableau 4 : Besoins en ressources par organisation (fonctionnelle) et secteur d'activité

Comparaison des dépenses prévues, des dépenses totales approuvées et des dépenses réelles par organisation et par secteur d'activité pour 1999-2000 (en milliers de dollars)								
Organisation	Secteurs d'activité							
	Aide à la clientèle et établissement des cotisations	Douanes et administration des politiques commerciales	Validation et exécution	Recouvrement des recettes	Appels	Administration et technologie de l'information	Recettes à valoir sur le crédit	Total de l'organisation
Bureau de direction	0	0	0	0	0	4 050	0	4 050
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>4 962</i>	<i>0</i>	<i>4 962</i>
Dépenses réelles	0	0	0	0	0	3 921	0	3 921
SC, Direction générale de la politique et de la législation	151 105	0	0	0	0	0	0	151 105
<i>Total des autorisations</i>	<i>160 610</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>160 610</i>
Dépenses réelles	156 536	0	0	0	0	0	0	156 536
SC, Direction générale des cotisations et des recouvrements	444 949	0	0	249 968	0	4 549	0	699,466
<i>Total des autorisations</i>	<i>561 967</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>272 357</i>	<i>0</i>	<i>12 116</i>	<i>0</i>	<i>846 440</i>
Dépenses réelles	557 470	0	0	270 581	0	12 169	0	840 220
SC, Direction générale des douanes	0	393 387	0	0	0	0	0	393 387
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>451 103</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>451 103</i>
Dépenses réelles	0	447 930	0	0	0	0	0	447 930
SC, Direction générale des programmes d'observation	0	0	604 273	0	0	0	0	604 273
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>653 118</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>653 118</i>
Dépenses réelles	0	0	646 698	0	0	0	0	646 698
SC, Direction générale des appels	0	0	0	0	73 385	0	0	73 385
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>80 213</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>80 213</i>
Dépenses réelles	0	0	0	0	75 373	0	0	75 373
6 SC, Opérations régionales	0	0	0	0	0	52 342	0	52 342
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>57 831</i>	<i>0</i>	<i>57 831</i>
Dépenses réelles	0	0	0	0	0	41 770	0	41 770
SC, Direction générale des communications	8 123	0	0	0	0	0	0	8 123
<i>Total des autorisations</i>	<i>12 428</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>12 428</i>
Dépenses réelles	12 153	0	0	0	0	0	0	12 153
SC, Direction générale des finances et de l'administration	92 094	18 727	0	0	0	255 171	0	365 992
<i>Total des autorisations</i>	<i>94 486</i>	<i>15 727</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>290 710</i>	<i>0</i>	<i>400 923</i>
Dépenses réelles	93 798	15 721	0	0	0	280 980	0	390 499
SC, Direction générale des ressources humaines	0	0	0	0	0	74 697	0	74 697
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>119 345</i>	<i>0</i>	<i>119 345</i>
Dépenses réelles	0	0	0	0	0	116 008	0	116 008
SC, Direction générale de l'informatique	0	0	0	0	0	221 128	0	221 128
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>327 928</i>	<i>0</i>	<i>327 928</i>
Dépenses réelles	0	0	0	0	0	313 015	0	313 015
SC, Direction générale des affaires de l'entreprise	0	0	0	0	0	24 099	0	24 099
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>28 330</i>	<i>0</i>	<i>28 330</i>
Dépenses réelles	0	0	0	0	0	26 471	0	26 471
Recettes disponibles	0	0	0	0	0	0	(138 540)	(138 540)
<i>Total des autorisations</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>(138 540)</i>	<i>(138 540)</i>
Dépenses réelles	0	0	0	0	0	0	(135 424)	(135 424)
Totals	696 271	412 114	604 273	249 968	73 385	636 036	(138 540)	2 533 507
<i>Total des autorisations</i>	<i>829 491</i>	<i>466 830</i>	<i>653 118</i>	<i>272 357</i>	<i>80 213</i>	<i>841 222</i>	<i>(138 540)</i>	<i>3 004 691</i>
Dépenses réelles	819 957	463 651	646 698	270 581	75 373	794 334	(135 424)	2 935 170

Remarque : Les données en caractères ordinaires sont les dépenses prévues selon le RPP de 1999-2000; les données en italiques correspondent au total des autorisations pour le budget principal des dépenses, le budget supplémentaire des dépenses et autres autorisations; les données en caractères gras ont trait aux dépenses et aux recettes réelles pour 1999-2000.

Tableau 5 : Recettes disponibles

Recettes disponibles par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	Total des autorisations 1999-2000	Réel 1999-2000
Recettes à valoir sur le crédit	(136 103)	(137 709)	(138 540)	(138 540)	(135 424)
Total des recettes disponibles	(136 103)	(137 709)	(138 540)	(138 540)	(135 424)

Tableau 6 : Recettes non disponibles

Recettes non disponibles par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	Total des autorisations 1999-2000	Réel 1999-2000
Total des recettes non disponibles ^{1, 2}	241,372	137 888	231 800	175 800	154,975
1	La ventilation par secteur d'activité de l'ADRC n'est pas connue. Voir la Section V, Annexe 5, pour le détail des Recettes non disponibles : recettes non fiscales				
2	Pour 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements d'impôt ont été déduits des recettes fiscales. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non disponibles : recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999.				

Tableau 7 : Paiements législatifs

Paiements législatifs par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	Total des autorisations 1999-2000	Réel 1999-2000
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	45 528	69 973	75 000	88 227	88 227
Total des paiements législatifs	45 528	69 973	75 000	88 227	88 227
Remarque : Représente les versements sur le crédit législatif au titre des Allocations spéciales pour enfants					

Tableau 8 : Paiements de transfert

Paiements de transfert par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	Total des autorisations 1999-2000	Réel 1999-2000
Aide à la clientèle et cotisations des déclarations	95 000	95 000	95 000	95 000	94 900
Total des paiements de transfert	95 000	95 000	95 000	95 000	94 900
Remarque : Contributions versées à la province de Québec au titre de l'administration commune des taxes de vente fédérale et provinciale.					

Tableau 9 : Dépenses en capital

Dépenses (crédit 5) en capital par secteur d'activité (en milliers de dollars)					
Secteur d'activité	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	Total des autorisations 1999-2000	Réel 1999-2000
Douanes et administration des politiques commerciales	8 234	9 294	18 727	15 727	15 721
Total des dépenses en capital	8 234	9 294	18 727	15 727	15 721

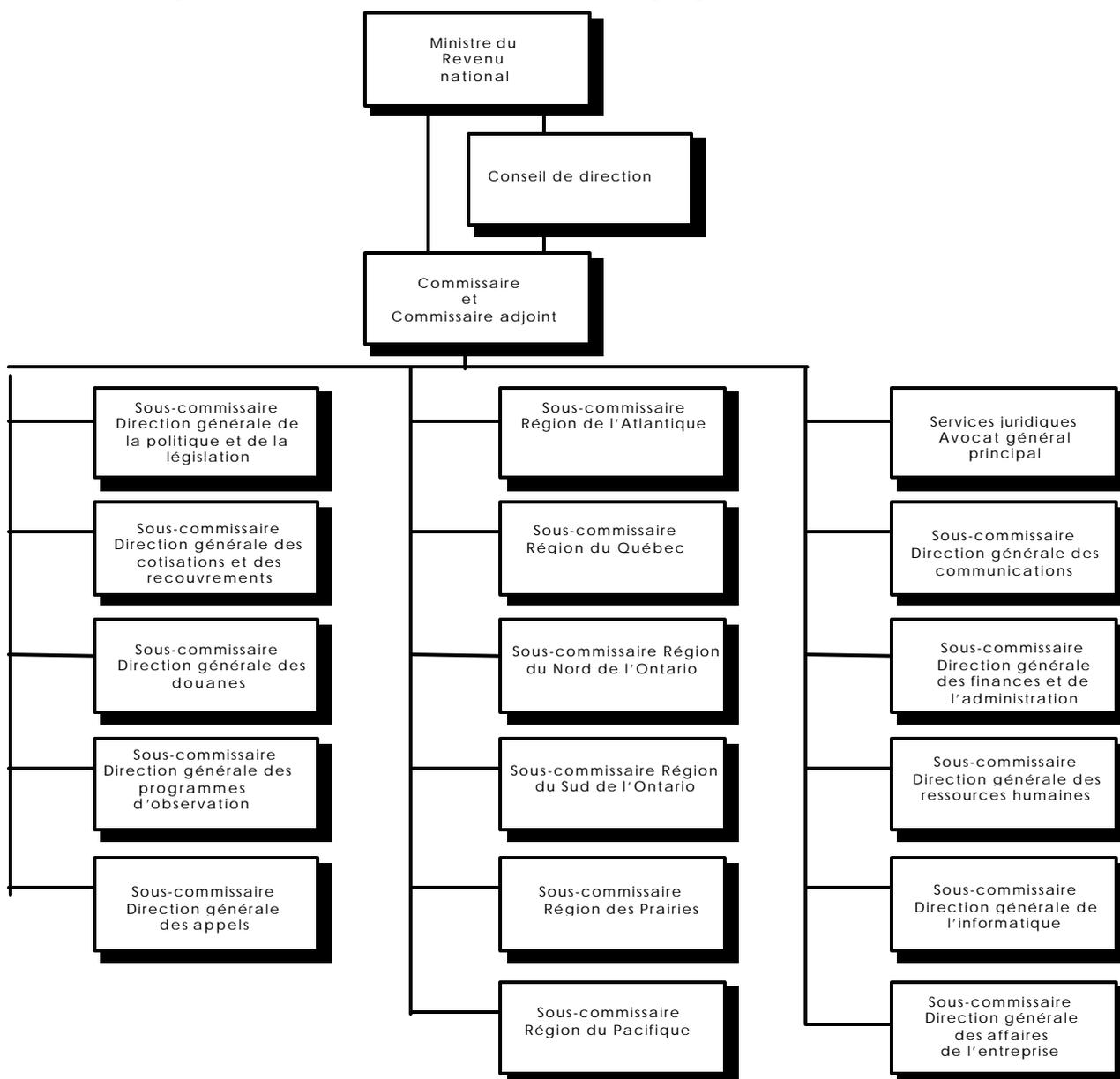
Tableau 10 : Projets d'immobilisations

Projets (crédit 5) d'immobilisations par secteur d'activité (en milliers de dollars)						
Secteur d'activité	Coût total estimatif courant	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	Total des autorisations 1999-2000	Réel 1999-2000
Douanes et administration des politiques commerciales						
Projets de construction de nouveaux locaux :						
Saint-Bernard-de-Lacolle (Qué.)	18 700	3 500	100			25
Coutts (Alberta)	16 520	100	100	1 200	1 200	2 856
Emerson (Manitoba)	12 200	400	3 700	7 900	7 900	7 342
Little Gold Creek (C.-B.)	1 760		1 400	250	250	51
Osoyoos (C.-B.)	16 950	100	100	4 313	1 313	1 284
Andover (N.-B.)	5 775		100	105	105	94
Armstrong (Québec)	6 776			65	65	2
Douglas (C.-B.)	16 243			100	100	84
Nelway (C.-B.)	829			799	799	735
Aldergrove (C.-B.)	9 835			65	65	
Regway (Sask.)	384					25
Trout River (Québec)	2 000			100	100	
Fort Frances (Ontario)	20			20	20	21
Projets liés aux installations existantes :						
Projets de santé et sécurité	8 640	1 500	1 800	1 524	1 524	1 283
Autres projets	12 960	2 634	1 994	2 286	2 286	1 919
Total des projets d'immobilisations	129 592	8 234	9 294	18 727	15 727	15 721

Section V - Renseignements supplémentaires

Structure de l'Agence

L'Agence rend compte au Parlement par l'entremise du ministre du Revenu national. Le conseil de direction, composé de 15 directeurs, du président et du commissaire, est le nouvel élément de régie qui a été ajouté à l'organisme à la création de l'Agence. Le conseil est principalement responsable de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'ADRC et de gérer ses ressources, ses services, ses biens, son personnel et ses contrats. L'Agence s'acquitte de son mandat par le biais de six régions, cinq directions générales à l'Administration centrale et six directions générales fonctionnelles comme décrit dans l'organigramme suivant :



Fondation stratégique

Mission

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

Vision et objectifs stratégiques

La vision de l'Agence donne une description des caractéristiques organisationnelles qu'il aspire à concrétiser. Sa vision s'appuie sur des objectifs stratégiques qui sont relativement stables dans un horizon à long terme, et elle reflète les éléments essentiels à sa mission qui orienteront sa progression vers cet état futur visé.

L'Agence sera reconnue et respectée par ses clients pour l'intégrité, l'équité et l'innovation dont il fera preuve dans l'administration de programmes de grande qualité, mais néanmoins abordables. Son esprit progressif encouragera la naissance de nouveaux partenariats intergouvernementaux et internationaux favorisant une plus grande efficacité du gouvernement et un resserrement de l'union économique.

L'Agence gagnera la faveur des Canadiens en continuant de poursuivre les six objectifs stratégiques suivants :

Services de qualité et communication avec les clients offrir des services qui sont accessibles, adaptés et fiables, à coût abordable.

Exécution responsable et services frontaliers : appliquer des programmes d'exécution équitables, responsables et efficaces, en fonction des changements qui surviennent dans l'environnement.

Administration équitable : appliquer le principe de l'équité de façon diligente et uniforme pour tous les programmes, afin de conserver la confiance du public et d'encourager l'observation volontaire.

Processus simples et efficaces : diminuer le coût d'administration et le fardeau d'observation imposés à nos clients en rationalisant et simplifiant notre législation, nos programmes et nos activités.

Des personnes informées et compétentes : veiller à ce que nos employés aient les connaissances, les compétences et l'appui nécessaires pour s'acquitter efficacement de leurs tâches dans un environnement qui favorise et reconnaît le rendement exemplaire.

Gestion et services de l'entreprise efficaces : appuyer efficacement nos programmes et nos initiatives par des politiques, des systèmes et des processus adaptés, modernes et intégrés.

Renseignements financiers

Annexe 1 : Détails des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Recettes prévues 1999-2000	Total des autorisations 1999-2000	Réel 1999-2000
Personnel					
Traitements et salaires	1 631 205	1 834 474	1 710 775	1 985 606	1 916 632
Cotisations aux régimes de prestations des employés	266 482	351 936	342 067	394 479	394 479
<i>Total partiel</i>	1 897 687	2 186 410	2 052 842	2 380 085	2 311 111
Produits et services					
Communications et transports	168 636	159 419	147 100	192 300	160 377
Information ¹	34 376	33 476	36 300	3 000	2 478
Services professionnels et spéciaux	127 785	160 682	102 000	124 791	154 801
Locations	12 808	10 338	9 600	12 600	11 656
Achat de services de réparation et d'entretien	52 533	50 054	45 500	59 500	58 647
Services publics, matériel et fournitures ^{1,2}	49 466	46 108	34 900	63 500	62 323
Autres subventions et paiements	(5 842)	(4 223)	278	10 300	13 003
Capital secondaire ²	91 793	79 361	54 800	98 200	97 748
<i>Total partiel</i>	531 555	535 215	430 478	564 191	561 033
Capital					
Dépenses en capital contrôlé	8 234	9 294	18 727	15 727	15 323
Paiements de transfert					
Subventions (paiements législatifs)	45 528	68 973	75 000	88 227	88 227
Contributions	95 000	95 000	95 000	95 000	94 900
<i>Total partiel</i>	140 528	163 973	170 000	183 227	183 127
Dépenses brutes	2 578 004	2 894 892	2 672 047	3 143 230	3 070 594
Moins : Recettes disponibles ³	(136 103)	(137 709)	(138 540)	(138 540)	(135, 24)
Dépenses nettes	2 441 901	2 757 183	2 533 507	3 004 690	2 935 170
1	À partir des données réelles de 1999-2000, une modification apportée aux exigences en matière de codage a abouti en grande partie à ce qui était auparavant compris dans la rubrique Services publics, matériel et fournitures..				
2	La machinerie, l'équipement, les pièces et les accessoires servant à cette machinerie, dont le coût est inférieur à 1 000 \$, qui étaient auparavant compris sous la rubrique Services publics, matériel et fournitures figurent maintenant sous la rubrique Capital secondaire.				
3	Ces recettes étaient auparavant appelées " recettes affectées aux dépenses ".				

Annexe 2 : Rentrées des recettes par genre

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1999-2000	Rembour- sements, drawbacks et crédits ¹ 1999-2000	Rentrées nettes 1999-2000	Rentrées nettes 1998-1999	Rentrées nettes 1997-1998
Impôt sur le revenu					
Personnel ²	171 931 753	23 370 511	148 561 242	141 262 751	134 384 483
Sociétés	32 063 425	6 612 720	25 450 705	23 208 402	23 867 097
Non-résidents	2 435 392	67 742	2 367 650	1 930 370	1 983 456
Impôt sur les revenus pétroliers	0	29 208	(29 208)	(37 412)	(307)
Impôt sur les redevances pétrolières	0	0	0	11 396	12 933
Divers ³	1 201 073	69 438	1 131 635	970 908	990 223
<i>Total partiel</i>	207 631 643	30 149 619	177 482 024	167 346 415	161 237 885
Douanes, accise, TPS et TVH					
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH) ⁴	56 323 069	31 781 192	24 541 877	22 344 765	20 879 827
Droits de douane à l'importation	2 314 872	209 755	2 105 117	2 359 363	2 765 822
Taxe de vente fédérale	195	81 273	(81 078)	(65 326)	(29 755)
Carburants moteurs	4 809 207	22 866	4 786 341	4 742 238	4 625 493
Droits d'accise	2 240 905	104	2 240 801	2 357 836	2 262 843
Autres taxes d'accise	1 214 858	46 429	1 168 429	1 134 026	1 021 216
<i>Total partiel</i>	66 903 106	32 141 619	34 761 487	32 872 902	31 525 46
Autres					
Droit à l'exportation de produits de bois d'oeuvre	0	0	0	0	242
Taxe de transport aérien ⁵	2 783	0	2 783	294 793	741 834
Taxes provinciales sur le tabac et l'alcool	26 826	0	26 826	9 181	9 299
<i>Total partiel</i>	29 609	0	29 609	303 974	751 375
Total des recettes fiscales	274 564 358	62 291 238	212 273 120	200 523 291	193 514 706
Recettes non fiscales ⁶	154 975	0	154 975	137 888	241 372
Total des recettes	274 719 333	62 291 238	212 428 095	200 661 179	193 756 078
1	Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :				
		1999-2000	5 999 541 721 \$		
A.	Prestation fiscale pour				
		1998-1999	5 715 306 381 \$		
	Enfants (PFE)				
		1997-1998	5 351 674 068 \$		
B.	Crédit pour taxe				
		1999-2000	2 846 992 691 \$		
	sur les produits et services (CTPS)				
		1998-1999	2 849 817 148 \$		
	suivants				
		1997-1998	2 891 725 063 \$		
2	Comprend la portion provinciale de l'impôt sur le revenu personnel, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations à l'assurance-emploi.				
3	Comprend les recettes fiscales de fiducies et de successions ainsi que les déclarations spéciales non traitées par les systèmes habituels.				
4	Comprend la portion provinciale de la TVH perçue pour le compte des provinces participantes :				
	1999-2000	1 726 168 943 \$			
	1998-1999	1 662 202 030 \$			
	1997-1998	1 470 465 500 \$			
5	La taxe de transport aérien est ultérieurement transférée à Transports Canada, mensuellement				
6	Pour 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements et les réductions en matière de douanes, accise, TPS et TVH ont été déduits des recettes fiscales correspondantes. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999 (voir l'annexe 5).				

Annexe 3 : Répartition des rentrées de recettes

(en milliers de dollars)	Rentrées brutes 1999-2000	Rembour- sements, drawbacks et crédits ¹ 1999-2000	Rentrées nettes 1999-2000	Rentrées nettes 1998-1999	Rentrées nettes 1997-1998
Fédéral					
Impôt sur le revenu	136 317 013	30 149 620	106 167 393	96 872 644	95 925 866
Taxe sur les produits et services (TPS)/Taxe de vente harmonisée (TVH)	54 596 900	31 781 192	22 815 708	20 682 563	19 409 361
Autres taxes, droits et recettes non fiscales	10 737 794	360 426	10 377 368	10 960 820	11 628 826
<i>Total partiel</i>	201 651 707	62 291 238	139 360 469	128 516 027	126 964 053
Provincial					
Impôt sur le revenu ²	35 604 765	0	35 604 765	35 970 007	33 370 991
Taxe de vente harmonisée (TVH) ³	1 726 169	0	1 726 169	1 662 202	1 470 465
Autres taxes ⁴	26 826	0	26 826	9 181	9 541
<i>Total partiel</i>	37 357 760		37 357 760	37 641 390	34 850 997
Cotisations au Régime de pensions du Canada ⁵	16 871 726	0	16 871 726	14 799 701	12 790 363
Cotisations d'assurance-emploi ⁵	18 838 140	0	18 838 140	19 704 061	19 150 665
Total des recettes réparties	274 719 333	62 291 238	212 428 095	200 661 179	193 756 078
1	Sont compris dans les remboursements, drawbacks et crédits les paiements de :		1999-2000	5 999 541 721 \$	
	A.	Prestation fiscale pour enfants (PFE)	1998-1999	5 715 306 381 \$	
			1997-1998	5 351 674 068 \$	
	B.	Crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS)	1999-2000	2 846 992 691 \$	
			1998-1999	2 849 817 148 \$	
			1997-1998	2 891 725 063 \$	
2	L'impôt sur le revenu provincial est réparti à partir des recettes de l'impôt sur le revenu personnel et des sociétés.				
3	La taxe de vente harmonisée est perçue pour le compte des provinces participantes.				
4	Les autres taxes comprennent la taxe de vente, les taxes sur le tabac et l'alcool ainsi que les droits à l'exportation des produits du bois d'œuvre qui sont perçus pour le compte des provinces.				
5	Les cotisations au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi sont réparties à partir des recettes de l'impôt des particuliers.				

Annexe 4 : État des comptes débiteurs des recettes fiscales et non fiscales à la fin de l'exercice

(en milliers de dollars)	Au 31 mars 1998	Au 31 mars 1999	Au 31 mars 2000
Impôt sur le revenu			
Personal ¹	5 075 721	5 312 130	6 280 278
Sociétés	1 291 453	1 496 400	1 798 317
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique ²	5 182	2 465	1 585
Retenues à la source	883 539	972 882	933 312
Non-résidents	227 904	248 141	324 775
Divers ³	132 824	103 673	63 217
Impôt sur les conventions de retraite	790	806	31
Impôt sur les revenus pétroliers	407	983	71
<i>Total partiel</i>	7 617 820	8 137 480	9 401 586
Douanes, accise, TPS et TVH			
Taxe sur les produits et services (TPS)/ Taxe de vente harmonisée (TVH)	2 391 817	2 739 694	3 358 898
Autres taxes et droits d'accise	89 689	165 087	113 998
Droits de douane	100 361	118 302	99 246
Arbitrage	486	286	286
<i>Total partiel</i>	2 582 353	3 023 369	3 572 428
Total des comptes clients des recettes fiscales	10 200 173	11 160 849	12 974 014
Divers comptes clients (recettes non fiscales) ⁴	311 054	414 285	425 017
Total des comptes clients ⁵	10 511 227	11 575 134	13 399 031
1	Exclut le versement anticipé de la prestation fiscale pour enfants (PFE) et le crédit de taxe sur les produits et services (CTPS).		
2	Représente les "déclarations traitées" en vertu de la partie VIII de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> relative aux dépenses des projets de recherche scientifique qui n'ont pas été acceptées aux fins d'un crédit d'impôt aux termes des dispositions législatives sur le CIRS.		
3	Comprend l'impôt et les pénalités établis pour les séries de déclarations T3-T4-T5.		
4	Exclut les recettes internes du gouvernement (1999-2000, 7 011 514 \$; 1998-1999, 1 098 603 \$; et 1997-1998, 1 339 179 \$).		
5	Exclut les montants non payables en vertu des dispositions législatives sur les impôts en litige (3 461 700 \$ au 31 mars 2000; 3 283 300 \$ au 31 mars 1999; 4 207 500 \$ au 31 mars 1998).		

Annexe 5 : Recettes non disponibles : recettes non fiscales

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Prévu 1999-2000
Vente de produits et services					
Frais d'agrément de courtier	435	426	379	982	400
Frais d'entrepôt de douane	933	758	845	766	800
Location et utilisation de biens publics	691	614	1,255	643	500
Frais de décisions	1,221	1,018	1,144	1,166	1,100
Administration de programmes provinciaux ¹	33,377	16,202	13,813	20,652	15,500
Frais de services spéciaux	1,364	1,243	1,058	1,227	1,400
Vente d'objets non réclamés, de sceaux, etc.	291	174	65	1,178	200
Autres frais	2,447	3,484	4,364	6,799	4,300
Produit de la disposition de biens excédentaires de l'État	324	363	365	378	200
Intérêts et pénalités					
Pénalités - TPS	79,919	70,366	72,648	79,380	72,100
Pénalités - Douanes, accise	6,863	6,288	4,219	5,748	5,500
Intérêts - TPS	78,776	56,509	49,997	55,663	72,100
Intérêts - Douanes, accise	8,129	19,041	3,402	5,638	11,600
Intérêts payés sur les remboursements de taxe d'accise et les paiements en retard des remboursements de la TPS sur les habitations ²	0	0	(40,700)	(45,287)	0
Intérêts payés sur les paiements en retard des remboursements de la TPS et autres remboursements ²	0	0	(28,989)	(31,395)	0
Autres recettes non fiscales					
Amendes et confiscations	8,000	8,294	7,426	4,683	8,200
Revenus tirés de propriétés saisies	0	0	0	0	0
Saisies (bureaux)	6,859	9,880	11,339	8,410	8,000
Saisies des services d'enquête	1,766	2,542	1,775	604	2,700
Boutiques hors taxes	3,553	3,905	5,011	5,168	4,300
Saisies des douanes	33	58	(39)	(40)	0
Recouvrement d'avantages sociaux des employés	20,452	22,068	22,778	22,406	21,600
Autres	22,767	2,643	0	3,041	0
Remboursements de dépenses d'années antérieures					
Remboursements de dépenses d'années antérieures	1,909	2,868	1,852	4,894	1,200
Redressement des sommes à payer de l'année précédente à la fin de l'exercice	9,037	12,628	3,881	2,271	100
Total des recettes non fiscales	289,146	241,372	137,888	154,975	231,800
1	Comprend en 1996-1997, 9,5 millions de dollars pour l'administration de programmes provinciaux pour 1994-1995 et 9,7 millions de dollars pour 1995-1996, qui ont été reçus en 1996-1997 et enregistrés dans les compte publics de 1996-1997.				
2	Pour 1996-1997 et 1997-1998, les intérêts payés sur les remboursements en matière de douanes, accise, TPS et TVH ont été déduits des recettes fiscales correspondantes. Depuis 1998-1999, des modifications comptables ont été apportées pour inclure ces montants dans les recettes non fiscales, ce qui a entraîné un retraitement des recettes non fiscales de 1998-1999, par rapport aux chiffres publiés dans le Rapport sur le rendement de 1998-1999.				

Annexe 6 : Coût des services fournis par d'autres ministères sans frais

(en milliers de dollars)		Réal 1998-1999	Prévu 1999-2000	Réal 1999-2000
Installations	- fournies par le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux et le ministère des Transports	201 250	170 000	196 317
Part de l'employeur des coûts des avantages sociaux et des cotisations de l'assurance-chômage	- acquittés par le Secrétariat du Conseil du Trésor	105 300	107 600	105 415
Services juridiques	- fournis par le ministère de la Justice	35 200	40 000	46 886
Services de vérification	- fournis par le Bureau du vérificateur général	4 270		4 358
Indemnités des accidents du travail	- fournies par le ministère du Développement des ressources humaines	3 600	3 600	2 660
Coût total des services fournis par d'autres ministères sans frais		349 620	312 200	355 636

Renseignements opérationnels

Annexe 1 - Tableaux sur le rendement par objectif stratégique

Objectif n° 1. Service de qualité et communication avec les clients

Tableau 1-1 : Normes de service de l'ADRC

Service	Norme publiée	Objectif	Résultats pour 1997-1998	Résultats pour 1998-1999	Résultats pour 1999-2000
1. Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 produites sur papier	4-6 semaines	4-6 semaines	n/d	5 semaines	5 semaines
2. Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 transmises par voie électronique (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET)	2 semaines	2 semaines	n/d	2 semaines	2 semaines
3. Réponses concernant les redressements demandés par les clients (T1)	8 semaines	8 semaines	n/d	7 semaines	7 semaines
4. Traitement des déclarations des fiduciaires T3	4 mois	95 %	64 %	69 %	67 %
5. Traitement des demandes d'inscription des agents de la TED	30 jours	100 %	100 %	100 %	100 %
6. Traitement des demandes de PFCE	à la fin du deuxième mois suivant réception	98 %	88 %	90 %	90 %
7. Remboursements versés aux boutiques hors taxes	5 jours ouvrables	100 %	98 %	99 %	99 %
8. Indemnisation des boutiques hors taxes	30 jours	100 %	99 %	99 %	99 %
9. Traitement des déclarations de TPS/TVH	21 jours	100 %	85,6 %	93,8 %	93,9 %
10. Validation d'un fichier-test sur support magnétique	30 jours	100 %	98 %	98 %	95 %
11. Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2	90 jours	90 %	86 %	80 %	51 %
12. Traitement de demandes de remboursement de la taxe aux visiteurs	4-6 semaines	100 %	95 %	95 %	95 %
13. Délai d'attente pour le service au comptoir	20 minutes (sauf en période de pointe)	20 minutes (sauf en période de pointe)	non disponible	projet pilote afin d'évaluer les résultats	non disponible
14. Programme de solution de problèmes	accusé de réception dans un délai de 24 à 38 heures, règlement dans un délai de 25 jours ouvrables	100 %	mis en œuvre en 1999	mis en œuvre en 1999	non disponible
15. Traitement des demandes en matière d'équité relatives aux programmes des comptes clients et des comptes de fiducie	4-6 semaines	90 %	n/d	92 %	91 %

Service	Norme publiée	Objectif	Résultats pour 1997-1998	Résultats pour 1998-1999	Résultats pour 1999-2000
16. Mainlevée contre documentation minimale (MDM) - EDI	45 minutes	100 %			85,64 %
17. MDM - Mainlevée automatisée EDI	5 minutes				voir la note
18. MDM - Papier	2 heures				voir la note
19. Système d'examen avant l'arrivée (SEA) - EDI	nécessite une heure				voir la note
20. SEA - Papier	nécessite deux heures				voir la note
21. Période d'attente pour les voyageurs aux postes frontaliers terrestres (Formalités douanières à la guérite)	10 minutes pendant la semaine	100 %	97,2 %		voir la note
	20 minutes pendant la fin de semaine	100 %	95,24 %		
22. Période d'attente pour les voyageurs aux postes frontaliers terrestres (Paiement des droits)	5 minutes pendant la semaine				voir la note
	10 minutes pendant la fin de semaine				
23. Décisions anticipées à l'intention des contribuables en matière d'impôt	dans un délai de 90 jours		123	122	108
24. Interprétations techniques à l'intention des contribuables	dans un délai de 90 jours		118	111	121
25. Demandes d'enregistrement de régimes de retraite	envoi d'un accusé de réception dans un délai de 60 jours	80 %	plus de 80 %	plus de 80 %	plus de 80 %
	examen complet effectué dans un délai de 180 jours	80 %	95 %	88 %	89 %
26. Demandes d'enregistrement de RER et de FRR	dans un délai de 60 jours	80 %	64 %	69 %	68 %
27. Réponse aux demandes de renseignements téléphoniques concernant les régimes de revenu différé (RRD)	appels téléphoniques dans un délai de 24 à 48 heures	80 %	plus de 80 %	plus de 80 %	plus de 80 %
28. Réponse aux demandes de renseignements par courrier concernant les régimes de revenu différé (RRD)	demandes écrites dans un délai de 60 jours	80 %	65 %	65 %	59 %
29. Déclaration des non-résidents - articles 216 et 217	4-6 semaines				
30. Demandes de crédits d'impôt - Encouragement fiscal - RS&DE					
i) Demandes remboursables - non vérifiées	60 jours	100 %	38 %	58 %	84 %
	120 jours	100 %	38 %	48 %	81 %
ii) Demandes remboursables - vérifiées	120 jours	100 %	43 %	70 %	85 %
	1 jour	100 %	35 %	39 %	58 %
iv) Demandes non remboursables - vérifiées					
31. Demandes de crédits d'impôt - Production cinématographique et télévisuelle					
i) Demandes remboursables - non vérifiées	60 jours	100 %	49 %	72 %	84 %
	120 jours	100 %	54 %	75 %	77 %
ii) Demandes remboursables - vérifiées					

Notes explicatives :

Norme 4 : Fondée uniquement sur les déclarations des fiduciaires directement liées à la publication *T3 - Guide d'impôt et de déclaration des fiduciaires* (et non déclaration spéciale des T3). L'initiative de restructuration du traitement des T3, qui sera échelonnée sur trois ans, comprendra l'automatisation des cotisations établies pour les T3 et devrait permettre de réduire à six semaines environ le temps consacré au traitement de ces déclarations.

Norme 6 : L'examen national de 1 400 demandes qui a été effectué en août 1999 a révélé que la norme de service était respectée pour les demandes régulières dans 99 % des cas et dans 62 % des cas pour les demandes exceptionnelles. Selon la moyenne pondérée, 90 % des demandes sont traitées dans un délai de deux mois.

Norme 11 : La diminution du pourcentage des déclarations traitées dans un délai de 90 jours s'explique par un certain nombre de facteurs dont des retards dans la mise en œuvre du nouveau système de traitement des déclarations des entreprises et une grève tournante des manœuvres au cours du premier trimestre de 1999. Ces facteurs ont entraîné des ralentissements ou des fermetures dans les centres fiscaux ainsi qu'une augmentation du retard dans le traitement des déclarations pour 1999.

Norme 13 : Au cours de l'exercice 1997-1998, aucun mécanisme de mesure n'était en place. Au cours de 1998-1999, 80 % des bureaux participant au projet pilote de mesure respectaient la norme ou la dépassaient. L'année dernière, le mécanisme de mesure a été amélioré afin de pouvoir servir à l'échelle nationale.

Norme 14 : Actuellement, la norme de service du PSP n'est pas officiellement mesurée ; toutefois, des plans sont en cours d'élaboration afin d'inclure cette mesure dans le nouveau système de production de rapports qui sera mis en œuvre dans les bureaux régionaux au cours de l'été et de l'automne 2000.

Norme 15 : Le suivi des résultats a commencé au cours de l'exercice 1998-1999 dans le cadre du système de contrôle du rendement interne.

Norme 17 : Le contrôle de la norme de traitement de cinq minutes pour la mainlevée automatisée est en cours d'élaboration.

Normes 18 et 20 : Les rapports semestriels de la MDM et du SEA — papier sont toujours en préparation ; nous comptons étendre la participation à l'ensemble des bureaux de douane.

Norme 19 : Les douanes assurent qu'une expédition obtiendra la mainlevée si les documents sont présentés dans un délai qui n'est ni supérieur à dix jours ni inférieur à une heure avant que la mainlevée ne soit demandée. Aucun rapport n'est disponible pour cette question.

Norme 21 : À cause des coûts connexes qu'elles entraînent, de l'uniformité relative de leurs résultats et du taux de change entre le dollar canadien et le dollar américain, les études portant sur le temps d'attente des voyageurs aux postes frontaliers terrestres ont été suspendues en 1998. Cependant, de nouvelles études ont été entreprises en décembre 1999.

Norme 22 : Il n'a pas été jugé nécessaire d'effectuer des études sur le temps d'attente aux postes frontaliers terrestres pour le paiement des droits et taxes, surtout à cause de la diminution de la perception des petits montants qui sont passés de la somme élevée de 4,5 millions en 1991-1992 à moins de 900 000 en 1998-1999. Les nombres pour 1999-2000 ne sont pas disponibles.

Norme 25 : Les résultats ne sont pas officiellement enregistrés. Les réponses sont mises en ordre de priorité et elles sont ensuite immédiatement attribuées à l'employé responsable de cette tâche.

Norme 27 : Les résultats ne sont pas officiellement enregistrés. Les réponses sont fournies dans les délais prévus par la procédure.

Norme 29 : Cette norme a connu une nette amélioration depuis l'exercice 1997-1998 comme le démontre l'augmentation du taux de succès à l'égard de nos normes de service, année après année. L'objectif visé pour l'exercice 2000-2001 est de 90 % pour les demandes remboursables et de 80 % pour les demandes non remboursables.

Tableau 1-2 : Taux de satisfaction des voyageurs

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Prévu 1999-2000
Voyageurs traités (000) ¹	109 145	109 448	104 698	110 269	109 000
Satisfaction des clients (%) ²	91,5	91,3	92,1	90	93
1	Personnes qui sont entrées au Canada et qui ont présenté une déclaration aux douanes, quel que soit le mode de transport.				
2	Voyageurs qui, au moment du sondage, ont indiqué qu'ils étaient assez satisfaits du service reçu.				

Objectif n° 2. Processus simples et efficaces

Tableau 2-1 : Genres de déclarants

(en milliers)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Particuliers et fiducies	21 951	22 539	23 708	22 743
Sociétés	1 140	1 201	1 215	1 213
Produits et services ¹	1 873	1 907	2 028	2 085
Total des déclarants	24 964	25 647	26 951	26 041
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	6 338	6 400	6 783	6 265
Déclarants par ETP	3 939	4 007	3 973	4 162
1 Exclut les déclarants inscrits dans la province de Québec.				

Note sur les particuliers et les fiducies : Aucune contrainte imprévue n'a entravé le traitement des déclarations T1 au cours du programme de 2000 (contrairement aux deux années précédentes - tempête de verglas, grève). Le traitement des déclarations des particuliers a dépassé les prévisions au cours du dernier trimestre ; le total comprenait 409 000 fiducies.

Note sur les sociétés : Au cours du dernier trimestre de l'exercice 1998-1999, le nombre de dossiers traités a diminué à cause des retards dans la mise en œuvre d'un nouveau système de traitement. Les retards provoqués par ces délais ont été rattrapés au cours de l'exercice 1999-2000, et la production a augmenté vers la fin de cette période. Les fluctuations de volume peuvent être attribuées à ces délais de traitement et aux mesures prises pour y remédier.

Tableau 2-2 : Demandes de renseignements du public traitées

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Demandes de renseignements traitées par les agents ¹	19 730	20 114	20 073	20 110²	20 541
Demandes de renseignements traitées par les systèmes automatisés	3 800	7 093	8 750	9 238²	9 000
Total des demandes de renseignements	23 530	27 207	28 823	29 348	29 541
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	2 082	2 349	2 612	2 609	2 421
1 Les agents traitent plus d'appels complexes (auquel le système automatisé ne répond pas) qui demandent plus de temps.					
2 Les données sont estimées puisque les données réelles ne sont pas disponibles pour le moment.					

Tableau 2-3 : Programmes de prestation pour enfants administrés en 1999-2000

Programme	Population cliente approximative ¹	Prestations annuelles (en millions \$)
Prestation fiscale canadienne pour enfants	3 000 000	6 012
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	164 000	79
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	211 000	293
Prestation pour enfants du Nouveau-Brunswick	41 000	20
Prestation pour enfants de Terre-Neuve et du Labrador (juillet 1999 à mars 2000)	21 500	6
Prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest	3 500	3
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	34 000	15
Prestation pour enfants du Nunavut (juillet 1999 à mars 2000)	3 000	2
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	47 000	79
Prestation pour enfants du Yukon (octobre 1999 à mars 2000)	1 500	0.5
Totaux (Les clients provinciaux forment une partie de la population PFCE.)	3 000 000	6 509,5
¹ Nombre moyen de bénéficiaires.		

Tableau 2-4 : Voyageurs traités

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Voyageurs traités) ¹	109 145	109 448	104 698	110 269	109 000
¹ Voyageurs qui entrent au Canada, par n'importe quel mode, et qui font leur déclaration douanière.					

Tableau 2-5 : Pourcentage des voyageurs traités au moyen du programme CANPASS (route) ¹

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
CANPASS Route	n/d	n/d	n/d	28 %	20 %
¹ CANPASS n'a pas été mis en oeuvre à l'échelle du Canada en 1999-2000 comme prévu. Sa mise en oeuvre dépendra des résultats du projet-pilote harmonisé des autoroutes, qui est sensé se découler au cours de 2000-2001. Une évaluation de ce projet-pilote devrait être terminée six à douze mois après la mise en oeuvre et la décision d'une mise en oeuvre nationale sera basée sur les résultats et les recommandations de cette évaluation.					

Tableau 2-6 : Secteur commercial

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Mainlevées traitées ¹	8 600	9 559	10 113	10 751	9 609
Documents de déclaration en détail traités ²	10 299	11 279	11 778	12 744	11 605
Expéditions postales pour lesquelles des cotisations ont été imposées ³	1 879	1 858	1 776	1 926	1 700
Expéditions par service de messagerie dédouanées ⁴	7 113	8 208	8 639	9 313	10 700
Expéditions par service de messagerie dédouanées, d'une valeur de moins de 20 \$ ⁵		12 813	13 955	12 536	13 300
1	Expéditions commerciales arrivant par les voies terrestre, aérienne, ferroviaire et maritime présentées en vue de la mainlevée.				
2	Formulaires de déclaration en détail des douanes (B3) traités.				
3	Formulaires de déclaration pour les importations postales (E14) traités.				
4	Expéditions par service de messagerie dédouanées, de plus de 20 \$ et de moins de 1 600 \$.				
5	Nouvel indicateur introduit en 1998-1999.				

Tableau 2-7 : Pourcentage de mainlevées automatisées par moyen de l'échange électronique des données

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Mainlevées automatisées (SSMAEC)	n/d	6 %	11 %	49,31 %	50 %

Tableau 2-8 : Appréciation et rajustements

(en milliers)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Documents de déclaration en détail Déclarations de marchandises présentées ¹	10 299	11 279	11 778	12 744	11 605
Rajustements traités ²	27 937	31 309	34 308	37 327	36 320
	307	268	206	160³	285
1	Lignes individuelles de transaction présentées sur les documents de déclaration en détail.				
2	Comprend les appels, provenant soit de l'importateur en vue d'un rajustement (remboursements, changements non payant, modifications volontaires), soit des rajustements des douanes, et toutes les demandes et les certificats de drawback.				
3	Deux séries de règlements de rajustement accompagnaient la mise en œuvre de la simplification tarifaire - l'une existait déjà et l'autre était nouvelle, à compter de 1998. Les rajustements effectués en vertu des anciens règlements permettaient un délai pouvant aller jusqu'à deux ans après l'importation. Cette mesure signifie que le dernier rajustement, en vertu des anciens règlements, pouvait être effectué jusqu'au 31 décembre 1999. À cause de cette date limite, une augmentation des activités était prévue afin d'effectuer tous les rajustements en vertu des anciens règlements, mais elle n'a pas eu lieu. Par conséquent, il existe un écart entre les données réelles de 160 000 et les données prévues de 285 000. Toutefois, les données réelles se rapprochent plus des prévisions pour les trois prochaines années, c'est-à-dire 173 000.				

Tableau 2-9 : Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH

	Réel 1996-1997 ¹	Réel 1997-1998 ¹	Réel 1998-1999 ¹	Réel 1999-2000 ¹	Budget des dépenses 1999-2000 ¹
Décisions écrites	1 208	1 304	1 093	1 056	1 140
Interprétations écrites	4 233	3 808	3 239	2 521	3 420
Interprétations par téléphone	610 625	269 080	158 855	142 401	170 000
Entrevues	50 479	32 532	10 101	4 823	10 616
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	214	189	187	252	195
1	Les données ont été ajustées pour inclure les données de rendement de l'Administration centrale.				

Note sur les interprétations : Maintenant que le régime de la TPS/TVH a évolué, les inscrits sont de mieux en mieux informés et expérimentés dans leurs rapports relatifs à la TPS/TVH, ce qui rend plus complexes les demandes que nous recevons ainsi que le temps nécessaire pour traiter les dossiers et les appels. Étant donné que nous ne disposons pas d'une augmentation de ressources correspondant à l'augmentation de la charge de travail, moins de dossiers et d'appels peuvent être complétés. Comme les nouveaux postes de niveau AU ont été dotés avec un certain retard, l'ADRC a embauché, dans l'intervalle, pour une période déterminée, des employés qui avaient besoin de formation et qui ont donc mis un certain temps à devenir productifs.

Note sur les entrevues : Le nombre réel d'entrevues qui ont été complétées au cours de l'exercice 1999-2000 diffère de 54 % du nombre prévu. Alors que l'ADRC répond à 100 % des demandes d'entrevue qu'elle reçoit de ses clients, elle n'a aucun contrôle sur le nombre de demandes d'entrevue qu'elle reçoit. La différence peut s'expliquer, en partie, par le fait que les inscrits qui ont besoin de conseils fiscaux préfèrent de plus en plus faire appel à leur propre représentant de la taxe à la consommation plutôt que de communiquer avec l'Agence pour des décisions et des interprétations.

Tableau 2-10 : Décisions et interprétations en matière d'impôt sur le revenu

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Décisions anticipées rendues	514	399	320	318	300
Interprétations écrites	3 087	2 936	3 167	2 887	3 000
Interprétations par téléphone	19 739	20 567	19 050	19 667	20 500
Total des décisions et des interprétations	23 340	23 902	22 537	22 872	22 320
ETP connexes (comprennent les heures supplémentaires)	106,4	103,6	101	96	101
Recettes provenant des décisions anticipées (en milliers de dollars)	1 221	1 018	1 063	1 201	1 150

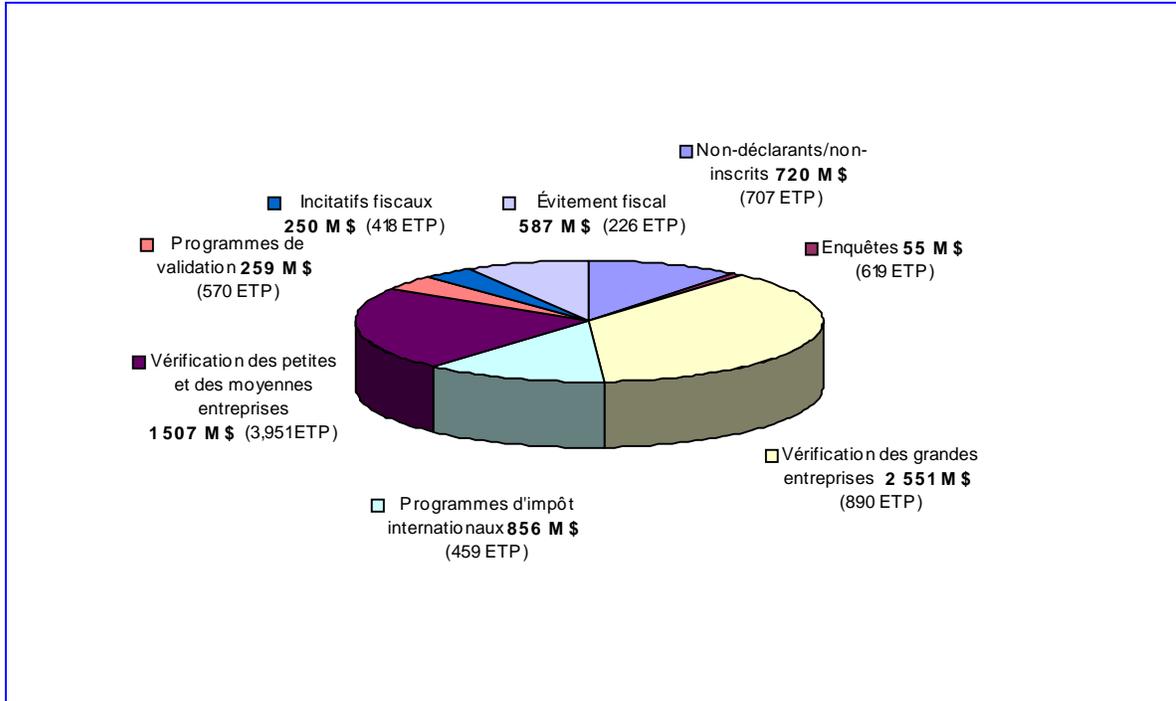
**Tableau 2-11 : Décisions concernant le Régime de pensions
du Canada et l'Assurance-emploi**

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Cas à traiter	91 692	86 959	82 152	94 727
Cas traités	92 424	86 518	83 740	93 780
Inventaire de fermeture	8 006	8 447	6 859	9 597
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	356	338	338	366
Cas traités par ETP	260	256	247	256
Cas traités en % des cas à traiter	101 %	99 %	102 %	99 %

Note : Les évaluations originales ont été préparées au cours d'une période de croissance, ce qui explique les prévisions élevées. La baisse marquée des cas traités au cours de 1999-2000 par rapport aux cas prévus est due aux facteurs suivants : une réduction de 20 % à l'échelle nationale des renvois par DRHC à l'ADRC ; une baisse importante du taux de chômage au Québec (notre plus importante région pour ce qui est du volume) ainsi que la révision des règlements de l'AE.

Objectif n° 3. Exécution responsable et services frontaliers

Tableau 3-1 : Programmes d'observation - Données réelles de 1999-2000 sur l'impôt fédéral et provincial - Incidence fiscale évaluée à 6,8 milliards de dollars au total^{1,2,3}



- 1 L'impact fiscal total comprend l'impôt fédéral et provincial (provinces participantes seulement), les remboursements d'impôt fédéral affectés en compensation ou réduits, les intérêts et les pénalités et la valeur actuelle de l'impôt futur qui pourrait être établi. L'aide à la vérification des opérations internationales comprises dans d'autres programmes axés sur l'observation a généré des recettes supplémentaires de 597 \$ millions de dollars.
- 2 Les données sur le ETP représentent les ressources des opérations directement liées aux activités des programmes et ne comprennent pas les ETP utilisés à l'appui du programme tels que celui de l'établissement de la valeur ou affecté à la prestation de services offerts dans d'autres secteurs de programme.
- 3 Ces résultats ne comprennent pas ceux des Enquêtes des douanes. Voir la tableau 3-3 à cet égard.

Note : Les programmes d'observation ont généré des revenus fiscaux supérieurs à 6,8 milliards de dollars au cours de l'exercice 1999-2000, alors que 5,6 milliards de dollars avaient été prévus. Même si l'on constate une augmentation des recouvrements dans la plupart des programmes, c'est dans les programmes des grandes entreprises et dans le programme de retenues des non-résidents que l'on retrouve les augmentations les plus importantes. Une partie de l'augmentation des résultats peut également s'expliquer par l'expérience acquise par les ressources supplémentaires qui ont été embauchées et formées au cours des programmes des trois dernières années.

Tableau 3-2 : Sommaire des résultats des programmes

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Total des incidences fiscales (en millions de dollars) ¹	5 229,2	4 955,0	5 516,9	6 779,1	5 601,0
Principaux extrants (Charge de travail effectuée)					
Dossiers vérifiés	214 519	284 586	276 498	282 187	253 624
Déclarations de non-déclarants et inscriptions de non-inscrits	487 671	440 573	498 326	364 478⁴	400 000
Enquêtes – Mesures d’exécution	2 194	2 492	2 151	1 860	3 320
Remboursements intérieurs traités pour la TPS	269 924	254 459	240 682	256 419	265 288
Déclarations de non-résidents traitées	298 376	294 380	296 607	326 569	308 100
Impôt international – Autres extrants ²	33 568	38 248	506 322	428 152	484 086
ETP requis³	8 159	8 846	9 322	9 381	9 667
1	Total des incidences fiscales définies au tableau 3-1. Toutefois, les montants réels facturés ou remboursés peuvent être différents en raison de la disponibilité des redressements compensateurs demandés par les contribuables, des appels ou des radiations de montants irrécouvrables.				
2	Impôt international – Autres comprend les renoncations et dispositions des non-résidents, les demandes de renseignements et les rajustements des non-résidents et les non-résidents effectuant des retenues d’impôt. Les demandes de renseignements et rajustements des non-résidents et les non-résidents effectuant des retenues d’impôt sont consignés pour la première fois en 1998-1999. Il y a eu 277 878 demandes de renseignements, comparativement à une estimation de 228 000 demandes en 1999-2000. Aucune incidence fiscale n’est inscrite pour cette source. Il y a eu 111 653 unités de retenue d’impôt, comparativement à une estimation de 110 959 unités. Les 386 millions de dollars perçus en plus comprennent environ 230 million de dollars venant d’activités d’exécution non incluses dans de précédents rapports.				
3	Les ETP requis représentent tous les ETP utilisés pour exercer les activités directes et indirectes.				
4	Nous pensons que les déclarations et recouvrements par ETP plus élevés que l’an dernier sont attribuables au perfectionnement du processus d’évaluation du risque.				

Note sur la charge de travail relative aux enquêtes et sur la diminution de la production : Dans un certain nombre de bureaux, il s’est avéré difficile de retenir les employés expérimentés ainsi que d’en embaucher de nouveaux. Par conséquent, des retards en matière de dotation et une courbe d’apprentissage plus longue pour les enquêteurs ont entraîné une sous-utilisation des ressources et ces facteurs expliquent en partie la diminution de la production.

Les défis que pose la Charte des droits et libertés conjugués aux proportions que prennent les fraudes et aux nouveaux types de fraudes continuent d’avoir des incidences sur la production. Alors que la participation à l’initiative intégrée de contrôle des produits de la criminalité a eu des répercussions sur la production du PSE, elle a contribué de façon positive aux incidences fiscales globales.

Les tableaux 3-1 et 3-2 illustrent bien les tendances générales du programme jusqu’à l’exercice 1999-2000, en excluant les résultats des activités des enquêtes des douanes. Les résultats des activités des enquêtes des douanes figurent au tableau 3-3 ci-dessous.

Tableau 3-3 : Résultats des Enquêtes des douanes

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Total des incidences fiscales (en millions de dollars)	24	46	140	30
Cas ayant fait l'objet d'enquête	1 497	1 080	948	790
Poursuites criminelles exécutées	227	248	213	220
Taux de réussite des poursuites	97 %	95 %	93 %	91 %
ETP utilisés	124	123	144	138

Note : À compter de mai 2000, la responsabilité des opérations régionales du programme des enquêtes des douanes a été transférée à la Direction générale des douanes qui doit veiller à doter entièrement le programme. Au cours de 1999-2000, le départ d'enquêteurs chevronnés a eu des répercussions sur la production. En outre, la production prévue était fondée sur les données de l'année antérieure qui comprenaient un fort pourcentage de poursuites ponctuelles qui exigent moins de temps que des enquêtes régulières.

Tableau 3-4 : Taux d'observation des voyageurs

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Prévu 1999-2000
Voyageurs traités (000) ¹	109 145	109 448	104 698	110 269	109 000
Taux d'observation (%) ²					
Transport aérien	93,6	92	n/a ³	94	93
Transport routier	97,6	97,2	97,7	97	98

- 1 Personnes qui sont entrées au Canada et qui ont présenté une déclaration aux douanes, quel que soit le mode de transport.
- 2 Voyageurs de tous les secteurs qui se conforment aux lois appliquées par les douanes. Cette mesure a été obtenue en procédant systématiquement à un échantillonnage statistique aux différents points d'entrée du Canada.
- 3 Les périodes de sondage prévues dans le secteur aérien ont été reportées à cause du manque de ressources. Tout semble indiquer que le rendement réel serait comparable à celui de 1997-1998.

Tableau 3-5 : Comptes clients en fin d'exercice financier ¹

(en milliers de dollars)	Réel 1997-1998	%	Réel 1998-1999	%	Réel 1999-2000	%
Impôt sur le revenu						
Solde impayé ²	7 617 820	100	8 137 480	100	9 401 586	100,0
Provision pour nouvelles cotisations créditrices	(1 522 527)	20,0	(1 627 496)	20,0	(1 880 000)	20,0
Provision pour créances douteuses	(632 946)	8,3	(627 637)	7,7	(742 406)	7,9
Valeur de réalisation estimée	5 462 347	71,7	5 882 347	72,3	6 799 180	72,1
Rentrées de recettes brutes	185 991 447		194 503 474		207 631 643	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,1 %		4,2 %		4,5 %	
Douanes, accise, TPS et TVH						
Solde impayé	2 582 353	100	3 023 369	100	3 572 428	100,0
Provision pour nouvelles cotisations créditrices (TPS)	(151 119)	5,8	(181 832)	6,0	(214 346)	6,0
Provision pour créances douteuses	(461 399)	17,9	(609 977)	20,2	(623,273)	17,4
Valeur de réalisation estimée	1 969 835	76,3	2 231 560	73,8	2 734 809	76,6
Rentrées de recettes brutes	58 785 629		61 359 424		66 853 000	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,4 %		4,9 %		5,3 %	
Total de l'Agence						
Solde total impayé	10 200 173		11 160 849		12 974 014	
Rentrées de recettes brutes	244 777 076		255 862 898		274 534 749	
Solde total impayé en % des rentrées de recettes brutes	4,2 %		4,4 %		4,7 %	
1	Exclut les montants qui font l'objet d'une contestation ainsi que les recettes non fiscales à recevoir.					
2	Comprend les comptes clients du crédit d'impôt pour la recherche scientifique : 1,6 million de dollars en 1999-2000, 2,5 millions de dollars en 1998-1999 et 5,2 millions de dollars en 1997-1998.					

Note sur le rapport entre les comptes clients et les recettes brutes : À l'échelle des bureaux des services fiscaux, il y a eu une très forte augmentation, année après année, des arrivages annuels, qui sont passés de 8,4 milliards en 1998-1999 à 9,3 milliards en 1999-2000. L'augmentation des arrivages est directement liée à celle des recettes brutes tirées de l'impôt, laquelle dépend de la croissance de l'économie. Par ailleurs, les ressources affectées aux recouvrements sont demeurées relativement stables. Ceci a entraîné une augmentation de nos comptes clients T1 et TPS, malgré les améliorations de notre rapport production-ETP, qui est passé de 2,1 millions en 1998-1999 à 2,4 millions en 1999-2000.

L'année dernière, nous avons prévu que le rapport entre les comptes clients et les recettes brutes seraient de 4,7 % environ. En 2000-2001, nous aurons plus de 400 nouveaux ETP pour s'occuper des nouveaux cas, ce qui devrait permettre de contenir la croissance des comptes clients.

Tableau 3-6 : Ouvertures et fermetures annuelles des comptes clients dans les bureaux des services fiscaux ¹

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998 ³	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Ouvertures annuelles					
Nombre de comptes	591 136	554 998	588 086	540 405	608 105
Total (en milliers de dollars)	7 261 064	7 061 566	8 407 336	9 345 582	8 100 000
Fermetures annuelles					
Recouvrements :					
Nombre de comptes	157 366	195 021	228 331	201 753	197 932
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	5 344 936	5 963 383	6 624 204	7 566 898	5 731 508
Autres fermetures : ²					
Nombre de comptes	389 263	296 932	338 878	302 711	296 897
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	1 500 402	1 083 041	979 627	847 848	1 608 110
Total des fermetures :					
Nombre de comptes	546 629	491 953	567 209	504 464	494 829
Total des recouvrements (en milliers de dollars)	6 845 338	7 046 424	7 603 831	8 414 746	7 339 618
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	2 980	3 335	3 131	3 182	3 223³
Total des fermetures par ETP (Nombre de comptes)	183	148	181	159	147
Total des recouvrements par ETP (en milliers de dollars)	1 794	1 788	2 116	2 378	1 778
1	Exclut les activités du ministère du Revenu du Québec relatives à la TPS et toutes les activités associées au centre téléphonique du recouvrement des recettes.				
2	« Autres fermetures » comprend les comptes radiés comme irrécouvrables et ceux visés par diverses autres mesures d'exécution du travail pour les comptes.				
3	Aux fins des prévisions budgétaires de 1999-2000, le nombre des ETP connexes a été réduit de 3 365 à 3 223 pour exclure ceux qui sont liés à la direction des opérations.				

En 1999-2000, les arrivages annuels ont augmenté de 900 millions de dollars et la production (fermeture) a augmenté de 800 millions de dollars par rapport à 1998-1999. Malgré nos efforts, le total des fermetures continue d'augmenter d'une année à l'autre comme ce fut le cas au cours des dernières années. Comme les arrivages sont un facteur externe lié aux tendances économiques qu'il est difficile de contrôler, il arrive souvent qu'ils dépassent nos prévisions, surtout lorsque l'économie s'améliore. Pour faire face à la croissance des arrivages annuels, nous avons obtenu des ressources additionnelles pour l'exercice 2000-2001.

**Tableau 3-7 : Distribution des comptes clients ¹ par âge
(pour les grandes catégories de recettes seulement)**

Au 31 mars 1998 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 760,6	54,4	682,6	53,0	358,3	40,6	737,5	30,8	4 539,0
1 à 2 ans	826,2	16,3	101,1	7,8	159,2	18,0	271,6	11,4	1 358,1
2 ans et plus	1 488,9	29,3	505,5	39,2	366,0	41,4	1 382,7	57,8	3 743,1
Total au 31 mars 1998	5 075,7		1 289,2		883,5		2 391,8		9 640,2
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.								

Au 31 mars 1999 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 701,3	50,9	742,0	49,6	373,2	38,4	1 337,3	48,8	5 153,8
1 à 2 ans	979,6	18,4	104,3	7,0	170,4	17,5	259,0	9,5	1 513,3
2 ans et plus	1 631,2	30,7	650,1	43,4	429,3	44,1	1 143,4	41,7	3 854,0
Total au 31 mars 1999	5312,1		1 496,4		972,9		2 739,7		10 521,1
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.								

Au 31 mars 2000 (en millions de dollars)									
Âge	Particuliers		Sociétés		Retenues sur la paie		TPS		Total
		%		%		%		%	
Moins d'un an	2 914,1	45,8	847,6	47,1	416,3	37,7	1 728,6	53,7	5 906,6
1 à 2 ans	1 329,4	21,6	174,4	9,7	169,4	15,4	492,9	15,3	2 166,1
2 ans et plus	1 908,2	32,6	776,1	43,2	517,2	46,9	996,4	31,0	4 197,9
Total au 31 mars 2000	6 151,6		1 798,1		1 102,9		3 217,9		12 270,5
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.								

Note : Le Parlement a autorisé l'affectation de ressources additionnelles nécessaires pour faire face à la croissance des arrivages annuels et contenir celle des comptes clients vieux de moins de deux ans qui se rapportent à différents types d'impôt.

Tableau 3-8 : Distribution des comptes clients ¹ par échelle monétaire (dollars) (pour les grandes catégories de recettes seulement)

Au 31 mars 1998 (en millions de dollars)									
Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie		TPS	%	Total
Moins de 1 000 \$	316,5	6,2	9,3	0,7	18,5	2,1	47,0	2,0	391,3
1 000 \$ à 9 999 \$	1 220,1	24,0	85,3	6,6	134,8	15,3	424,2	17,7	1 864,4
10 000 \$ à 49 999 \$	1 400,0	27,6	181,4	14,1	301,3	34,1	803,7	33,6	2 686,4
50 000 \$ à 99 999 \$	567,7	11,2	97,2	7,5	145,9	16,5	348,6	14,6	1 159,4
100 000 \$ et plus	1 571,4	31,0	916,0	71,1	283,0	32,0	768,3	32,1	3 538,7
Total au 31 mars 1998	5 075,7		1 289,2		883,5		2 391,8		9 640,2
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, les crédits d'impôt à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.								

Au 31 mars 1999 (en millions de dollars)									
Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie		TPS	%	Total
Moins de 1 000 \$	297,5	5,6	13,7	0,9	20,7	2,1	76,5	2,8	408,4
1 000 \$ à 9 999 \$	1 439,1	27,1	102,8	6,9	147,3	15,1	466,1	17,0	2 155,3
10 000 \$ à 49 999 \$	1 405,2	26,5	203,4	13,6	329,2	33,8	891,5	32,5	2 829,3
50 000 \$ à 99 999 \$	576,1	10,8	92,6	6,2	164,4	16,9	363,7	13,3	1 196,8
100 000 \$ et plus	1 594,2	30,0	1 083,9	72,4	311,3	32,0	941,9	34,4	3 931,3
Total au 31 mars 1999	5 312,1		1 496,4		972,9		2 739,7		10 521,1
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts contestés, les crédits d'impôt à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.								

Au 31 mars 2000 (en millions de dollars)									
Échelle monétaire	Particuliers	%	Sociétés	%	Retenues sur la paie		TPS	%	Total
Moins de 1 000 \$	457,7	7,4	15,6	0,9	21,4	1,9	22,8	0,7	517,5
1 000 \$ à 9 999 \$	1 431,5	23,3	117,4	6,5	159,8	14,5	567,9	17,6	2 276,6
10 000 \$ à 49 999 \$	1 570,7	25,5	234,7	13,1	363,8	33,0	1 022,8	31,8	3 192,0
50 000 \$ à 99 999 \$	671,5	10,9	107,2	6,0	184,9	16,8	418,7	13,0	1 382,3
100 000 \$ et plus	2 020,3	32,8	1 323,2	73,6	373,0	33,8	1 185,8	36,9	4 902,2
Total au 31 mars 2000	6 151,6		1 798,1		1 102,9		3 217,9		12 270,5
1	Exclut les montants qui ne sont pas dus en vertu de la législation sur les impôts impayés, les crédits d'impôts à l'achat d'actions de sociétés et les recettes non fiscales à recevoir.								

Note : Le Parlement a autorisé l'affectation de ressources additionnelles nécessaires pour faire face à la croissance des arrivages annuels et contenir celle des comptes clients vieux de moins de deux ans qui se rapportent à différents types d'impôt.

**Tableau 3-9 : Radiations des comptes irrécouvrables ¹
par catégorie de recettes**

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Impôt sur le revenu				
Impôt des particuliers	731 887	469 833	533 253	447 650
Impôt des sociétés	160 714	157 968	134 576	93 765
Retenues sur la paie	137 022	141 910	87 201	85 157
Crédits d'impôts pour la recherche scientifique	38 933	8 103	0	0
Autres ²	10 366	2 370	2 293	1 191
Dettes d'impôt sur le revenu radiées	1 078 922	780 184	757 323	627 763
En % des recettes nettes perçues	0,73 %	0,48 %	0,45 %	0,35 %
Douanes, accise, TPS et TVH				
	205 422	272 349	126 091	260 982
En % des recettes nettes perçues	0,71 %	0,84 %	0,38 %	0,77 %
1	Comprend les impôts et les taxes ainsi que les pénalités et intérêts qui s'y rapportent; exclut les radiations de dettes non fiscales.			
2	Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances et diverses autres sommes.			

Tableau 3-10 : Revue du traitement (particuliers), impôts supplémentaires établis

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Déclarations examinées	899 907	968 030	776 966	820 980	799 000
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers \$)	97 800	72 200	92 900	103 500	87 500

Tableau 3-11 : Rapprochement des déclarations des particuliers - impôts supplémentaires établis

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Déclarations examinées	1 437 560	1 668 814	972 382	2 108 658	1 225 000
Impôts fédéraux et provinciaux supplémentaires établis (en milliers \$)	305 454	267 100	180 400	367 600	230 000

Note : Les données réelles pour l'exercice 1999-2000 sont supérieures à ce qui avait été prévu à cause du rattrapage accéléré de la charge de travail en retard du programme de 1998-1999.

Tableau 3-12 : Contrebande

(en milliers de dollars)	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel ² 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Valeur des saisies de marchandises de contrebande ¹	694 000	534 725	317 900	625 381³	450 000
1	Comprend les drogues, l'alcool, les bijoux et le tabac.				
2	La valeur des saisies exécutées en 1998-1999 est inférieure aux prévisions en grande partie en raison de la diminution continue des saisies de drogue. Les organismes d'application de la loi du Canada ont tous connu des diminutions. Nous croyons que les organisations criminelles utilisent des méthodes plus sophistiquées dans leurs efforts de contrebande et qu'elles utilisent davantage les complots internes. Des mesures ont été prises pour contrer cette activité criminelle organisée et pour diminuer la contrebande.				
3	Deux saisies représentent à elles seules 250 million de dollars.				

Tableau 3-13 : Interprétation de la politique et appels

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Plaintes LMSI des industries canadiennes ^{1 (a)}	19	26	36	23	24
Enquêtes LMSI (nombre de pays) ^{2 (a)}	7	6	13	16	34
Mesures LMSI (nombre de pays) ^{3 (b)}	22	30	35	15	43
Interprétations du classement tarifaire et de la politique	9 567	12 191	9 275	10 345	9 870
Appels des décisions relatives au Tarif, à l'établissement de la valeur et à la LMSI	5 162	3 390	637 ⁴	297	400
1	Les chiffres concernant la LMSI (<i>Loi sur les mesures spéciales d'importation / antidumping</i>) comprennent les demandes initiales et les plaintes officielles qui donnent lieu ou non à une enquête. Des plaintes en vertu de la LMSI peuvent être déposées lorsqu'un fabricant canadien croit que des importations subventionnées ou faisant l'objet de dumping lui cause un dommage. Le nombre de plaintes varie généralement selon l'état de l'économie canadienne. Il est difficile de prévoir le nombre réel avec précision.				
2	Un même pays peut être compté plus d'une fois dans ce chiffre s'il fait l'objet de plus d'une enquête.				
3	Nombre de nouvelles enquêtes. Un même pays peut être compté plus d'une fois dans ce chiffre si plus d'une mesure LMSI/antidumping a été prise à son endroit.				
4	Les douanes n'enregistrent plus cet indicateur aux fins des appels sur le tarif ou la valeur étant donné que la Direction générale des appels n'est plus responsable de ces appels.				

Notes : ^(a) Alors que moins d'enquêtes que prévu ont été complétées, cinq nouvelles enquêtes touchant 15 pays ont été instituées au cours de la deuxième partie de l'année et elles seront comptabilisées pour l'exercice 2000-2001.

^(b) Étant donné que cinq nouvelles enquêtes ont été déclenchées dans la deuxième moitié de l'année, des ressources provenant des nouvelles enquêtes y ont été affectées. Certaines des nouvelles enquêtes réaffectées seront complétées au cours de l'exercice 2000-2001.

Tableau 3-14 : Programme des comptes d'employeur

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Nombre de comptes d'employeur	1 300 908	1 340 582	1 381 527
Versements bruts des employeurs : impôt sur le revenu et cotisations au Régime de pensions du Canada et l'Assurance-emploi (en milliers de dollars)	128 608 689	135 274 991	143 158 000
Nombre d'examens sur place et d'examens au bureau ¹	471 990	504 928	546 037
Taux d'examen	36,3 %	37,6 %	39,5 %
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	687	696	743
Avantages imposables et revenus non déclarés (en milliers de dollars)	22 118	45 655	110 601
Montants supplémentaires établis (en milliers de dollars)	588 637	576 443	640 687
Montants supplémentaires établis par ETP (en milliers de dollars)	857	828	862
Comptes ordinaires - ETP	206	241	262
Nombre de comptes examinés au centre fiscal	99 288	145 109	225 512
Nombre de vérifications de pensions effectuées	7 655	7 129	6 968
Nombre d'États de la rémunération (T4) modifiés	41 534	50 738	57 290
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	40	39	34
Vérifications par ETP	191	183	205
1	Comprend les examens de feuilles de paie faits dans les bureaux locaux, ainsi que les mesures d'exécution prises par les bureaux des services fiscaux.		

Note sur l'augmentation en dollars supplémentaires des avantages imposables et revenus non déclarés : Au cours de l'exercice 1999-2000, nous avons identifié un taux élevé d'inobservation dans certains secteurs des entreprises relativement aux avantages imposables et aux salaires non déclarés et, par conséquent, nous avons doublé la norme de la charge de travail, qui est passée de 1/2 heure à 1 heure par cas. Cette mesure a entraîné d'excellentes retombées et le temps supplémentaire consacré au programme a permis de générer des sommes importantes de recettes additionnelles, augmentant ainsi la somme investie pour chaque ETP.

Note sur la production de comptes examinés dans les CF : Au cours de l'exercice 1999-2000, les charges de travail dans les centres fiscaux ont été touchées par des problèmes liés à l'initiative de balayage des T4 et nous avons dû traiter un niveau élevé de dossiers courants, ce qui a entraîné une augmentation du nombre de comptes examinés par chaque ETP dans les CF.

Tableau 3-15 : Programme relatif au défaut de produire des déclarations de TPS/TVH

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Nombre d'inscrits à la TPS/TVH	1 873 207	1 907 181	1,976,860
Nombre d'examens au bureau - TPS/TVH	412 557	537 270	636 561
ETP requis (comprend les heures supplémentaires)	253	221	225
Examens par ETP	1 631	2 431	2 829
Montants supplémentaires recouvrés (en milliers de dollars)	719 500	686 396	903 074
Montants supplémentaires recouvrés par ETP (en milliers de dollars)	2 844	3 106	4 014

Objectif n° 4. Administration équitable

Tableau 4-1 : Dettes auxquelles le Ministère a renoncé, par catégorie de recettes¹ (dossier Équité)

(en milliers de dollars)	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Impôt sur le revenu			
Impôt des particuliers	32 885	28 668	30 663
Impôt des sociétés	6 733	5 012	3 445
Retenues sur la paie	14 129	11 542	12 133
Autres ²	322	1 656	782
Dettes auxquelles le Ministère a renoncé – Impôt sur le revenu	54 069	46 878	47 023
En % des recettes nettes perçues	0,03%	0,03%	0,03 %
Douanes, accise, TPS et TVH			
En % des recettes nettes perçues	0,06%	0,06%	0,05 %
Renoncations demandées par les clients³			
As a % of Net Revenue Collected	n/d	n/d	23 160
As a % of Net Revenue Collected	n/d	n/d	0,01 %
1	Comprend les pénalités et les intérêts uniquement pour les paiements d'impôt et de taxes en retard. L'Agence n'a pas le pouvoir de renoncer aux impôts et taxes correctement établis. Exclut les dettes non fiscales auxquelles le Ministère a renoncé. Données non disponibles pour les années avant 1996-1997.		
2	Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances pétrolières et diverses autres sommes.		
3	La déclaration des renoncations a débuté à l'exercice 1999-2000. Les chiffres sont approximatifs. La répartition entre l'impôt et les douanes et TPS n'est pas disponible pour les renoncations.		

**Tableau 4-2 : Interprétation de la politique et appels des douanes –
Acceptation des décisions définitives du Ministère¹**

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel ² 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Acceptées (%)	96	95,7	98,6	98	96
Maintenues par un tribunal extérieur (%)	2,8	3,0	1,4	2,0	2
Annulées par un tribunal extérieur (%)	1,2	1,3	0,0	0,0	2
1	Comprend les décisions dont on peut appeler à un organisme extérieur lorsque la décision définitive de l'Agence ne correspond pas entièrement à l'affirmation de l'appelant.				
2	Les douanes ne tiennent plus compte de cet indicateur pour les appels des décisions relatives au Tarif et à l'établissement de la valeur, car ces derniers relèvent maintenant de la Direction générale des appels.				

Tableau 4-3 : Règlement des oppositions simples relatives à l'impôt sur le revenu

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Pourcentage d'oppositions simples régliées en 90 jours ou moins	41 %	39 %	38 %

Tableau 4-4 : Nombre des oppositions, des décisions et des cas d'arbitrage traités par ETP

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Impôt sur le revenu			
ETP	647	659	673
Nombre de cas traités par ETP	75	76	73
Accise, TPS et TVH			
ETP	115	101	92
Nombre de cas traités par ETP	39	42	52
RPC et Assurance-emploi			
ETP	112	105	96
Nombre de cas traités par ETP	59	59	63
Arbitrage			
ETP	48	46	46
Nombre de cas traités par ETP	80	78	79
Administration des politiques commerciales			
ETP ¹	n/d	55	57
Nombre de cas traités par ETP ¹	n/d	74	106
1	Le programme de l'Administration des politiques commerciales a été transféré aux Appels en 1998. Des données comparables ne sont donc pas disponibles pour 1997-1998. L'augmentation du nombre de cas réglés par ETP dans le cadre du programme du règlement des différends de l'administration des politiques commerciales est due à la nature transactionnelle de la <i>Loi sur les douanes</i> qui permet à un importateur de présenter plus d'une opposition portant sur une même question mais pour diverses importations (transactions). Cette mesure peut entraîner des fluctuations importantes dans une période donnée.		

Le nombre des cas complétés par ETP est demeuré relativement stable pour ce qui est des programmes de l'impôt sur le revenu, du RPC/AE et de l'arbitrage, mais il continue d'augmenter pour TPS. Pour le programme de règlement des différends de l'administration des politiques commerciales, il semble que le nombre moyen de dossiers réglés par ETP ait aussi tendance à augmenter. On s'attend à ce qu'il y ait certaines fluctuations au cours de la période de rotation du programme qui s'étendra sur deux ou trois ans.

Tableau 4-5 : Nombre moyen de jours requis pour régler des oppositions ¹

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Impôt sur le revenu	180	182	205
Accise, TPS et TVH	237	236	245
RPC et assurance-emploi	126	136	144
Arbitrage ²	166	185	221
Administration des politiques commerciales ³	n/d	466	415
1	Pour 1997-1998 et 1998-1999, le nombre moyen de jours indiqué pour les trois premiers programmes ne tient pas compte des dossiers gardés en suspens, auxquels on ne peut pas travailler, comme ceux ayant trait à une question commune faisant l'objet de poursuites devant les tribunaux. Pour 1999-2000, le nombre moyen de jours de ces programmes n'exclut que le nombre de jours pendant lesquels on ne pouvait pas traiter les dossiers. En ce qui concerne les programmes de l'Arbitrage et de l'Administration des politiques commerciales, le nombre moyen de jours requis pour régler les oppositions tient compte des dossiers auxquels on ne pouvait pas travailler, parce que des statistiques distinctes ne sont pas disponibles.		
2	L'augmentation du nombre de jours requis pour régler les oppositions dans le cadre du programme de l'Arbitrage est attribuable à l'importance prioritaire accordée aux dossiers les plus anciens dont le traitement exige énormément de temps.		
3	Le programme de l'Administration des politiques commerciales a été transféré aux Appels en 1998. Des données comparables ne sont donc pas disponibles pour 1997-1998. La diminution du nombre de jours nécessaires pour régler des oppositions dans le cadre du programme du règlement des différends de l'administration des politiques commerciales résulte d'une augmentation du nombre de « différends » visant des envois commerciaux postaux de faible valeur, qui sont en général réglés plus rapidement que les différends courants.		

Tableau 4-6 : Pourcentage des oppositions réglées avec l'accord des clients

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Impôt sur le revenu			
Accord total	30 %	28 %	32 %
Accord partiel	15 %	16 %	16 %
Décision confirmée	20 %	23 %	18 %
Accise, TPS et TVH			
Accord total	16 %	21 %	15 %
Accord partiel	4 %	9 %	11 %
Décision confirmée	4 %	6 %	9 %
RPC et Assurance-emploi ¹			
Accord total ²	n/d	n/d	29 %
Accord partiel ²	n/d	n/d	8 %
Décision confirmée ²	n/d	n/d	53 %
Arbitrage			
Accord total	17	20	24 %
Accord partiel	n/d	n/d	21 %
Décision confirmée	n/d	n/d	55 %
Administration des politiques commerciales			
Accord total	n/d	41 %	54 %
Accord partiel	n/d	n/d	13 %
Décision confirmée	n/d	n/d	24 %
1	On ne tient pas de statistiques sur la charge de travail relative à ce programme, car elles pourraient être trompeuses en raison du nombre de parties concernées et des rapports entre celles-ci (p. ex., employeurs et employés).		
2	Accord total - toutes les questions en litige ont été réglées avec l'accord du client. Accord partiel - une partie seulement des questions en litige ont été réglées avec l'accord du client. Décision confirmée - aucune des questions en litige n'a été réglée avec l'accord du client.		

Notes : Ces données à elles seules ne peuvent donner une idée juste de l'équité du processus de règlement des différends. Il faut aussi tenir compte de facteurs externes tels que les faits et les raisons invoqués par les clients, la qualité de l'examen au stade de la cotisation ou de la vérification, etc.

Tableau 4-7 : Pourcentage des oppositions qui font l'objet d'appels devant les tribunaux

	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000
Impôt sur le revenu	7 %	8 %	5 %
Accise, TPS et TVH	10 %	9 %	10 %
RPC et Assurance emploi	33 %	25 %	23 %
Arbitrage ¹	1	0	0 %
Administration des politiques commerciales	n/d	n/d	1 %
1	Moins de 1 % des oppositions ont mené à un appel devant les tribunaux en 1998-1999.		

Notes : Les facteurs menant à un appel devant les tribunaux varient considérablement. Le type et la complexité des questions en litige ainsi que la qualité du processus établi par l'Agence pour l'examen des oppositions font partie de ces facteurs. Dans le cas du programme du RPC/AE, le pourcentage des appels portés devant le tribunal est plus élevé, car les tiers peuvent interjeter appel s'ils ne sont pas satisfaits de la décision rendue par l'Agence au niveau de l'examen administratif (opposition).

Objectif n° 6. Gestion et services à l'entreprise efficaces

Tableau 6-1 : Pourcentage des ressources humaines du secteur d'activité de l'Administration et de la technologie de l'information par rapport au total des ressources humaines de l'Agence

	Réel 1996-1997	Réel 1997-1998	Réel 1998-1999	Réel 1999-2000	Budget des dépenses 1999-2000
Total des ETP du secteur d'activité	6 700 ¹	7 054 ²	7 549	7 465	6 905
Total des ETP de l'Agence	39 163	40 055	41 354	41 667	42 108
Total des ETP du secteur d'activité, en pourcentage du total des ETP de l'Agence	17,1 %	17,6 %	18,3 %	17,9 %	16,4 %
1	Le nombre réel d'ETP utilisés en 1996-1997 exclut les 674 ETP affectés au recensement de 1996, dont les coûts ont été absorbés par Statistique Canada.				
2	L'utilisation réelle inclut la réaffectation de ressources à la technologie de l'information et les nouvelles ressources approuvées par le Conseil du Trésor ayant une incidence sur ce secteur d'activité.				

Note : L'utilisation réelle comprend la réaffectation de ressources à la technologie de l'information et les nouvelles ressources approuvées par le Conseil du Trésor ayant une incidence sur ce secteur d'activité. Par exemple, après avoir établi le budget des dépenses pour l'exercice 1999-2000, le Conseil du Trésor a approuvé de nouvelles ressources afin de financer des initiatives telles que la restructuration des prêts et présentations et la prestation nationale pour enfants qui comprennent quelque 536 et 154 ETP respectivement pour ce secteur d'activité. Un tel financement est en grande partie utilisé afin de traiter les activités supplémentaires à la technologie de l'information. Le taux d'utilisation réelle en 1999-2000 est inférieur à celui de 1998-1999, ce qui est largement attribuable à l'importance des efforts déployés en 1998-1999 pour l'adaptation à l'an 2000.

Nous procédons actuellement à une révision du cadre de planification, de rapport et de responsabilisation, des secteurs d'activité des mesures du rendement en fonction du mandat et des activités de l'ADRC. On peut donc s'attendre à d'importants changements dans le secteur de l'administration et de la technologie de l'information surtout pour ce qui est de la réaffectation à d'autres secteurs d'activité des ressources prévues pour la technologie de l'information.

Annexe 2 : Lois appliquées

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

<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et le Chili</i>	ch.14
<i>Loi sur l'Agence des douanes et du revenu du Canada</i>	C-43
<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange Canada-Israël</i>	ch.33
<i>Régime de pensions du Canada</i>	C-8 (Partie I)
<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange entre le Canada et les États-Unis</i>	ch.65
<i>Loi sur les allocations spéciales pour enfants, 1992</i>	ch. 48 (Annexe)
<i>Loi sur les douanes, L.R.,</i>	ch. 1 (2 ^e suppl.)
<i>Loi sur les douanes, L.R.</i>	ch. 41 (3 ^e suppl.)
<i>Loi sur la compétence extracôtière du Canada pour les douanes et l'accise</i>	C-53
<i>Loi sur le ministère du Revenu national</i>	N-16
<i>Loi sur l'assurance-emploi, 1996</i>	ch. 23 (Parties IV et VII)
<i>Loi sur l'accise</i>	E-14
<i>Loi sur la taxe d'accise, (y compris la TPS/TVH)</i>	E-15 (Parties II-IX)
<i>Loi sur les exportations</i>	E-18
<i>Loi sur les licences d'exportation et d'importation</i>	E-19
<i>Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces</i>	F-8
<i>Loi sur les missions étrangères et les organisations internationales</i>	ch.41
<i>Loi validant des ordonnances tarifaires sur les fruits et légumes</i>	1988, ch. 5
<i>Loi sur l'importation des boissons enivrantes</i>	I-3
<i>Loi de l'impôt sur le revenu, L.R.</i>	ch. 1 (5 ^e suppl.)
<i>Règles concernant l'application de l'Impôt sur le revenu, L.R.</i>	ch. 2 (5 ^e suppl.)
<i>Loi sur les interprétations des conventions en matière d'impôts sur le revenu.</i>	
<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord de libre-échange nord-américain</i>	ch.44
<i>Loi de l'impôt sur les revenus pétroliers</i>	P-12
<i>Loi sur les privilèges et immunités de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord.</i>	ch.P-24
<i>Loi sur le transfert de l'impôt sur le revenu des entreprises d'utilité publique</i>	P-37
<i>Loi sur les mesures spéciales d'importation</i>	S-15
<i>Ordonnance sur les surtaxes à l'importation, etc., 1963</i>	ch. 18
<i>Loi sur la cession du droit au remboursement en matière d'impôt</i>	T-3 (SI/95-102)
<i>Loi sur les marques de commerce</i>	T-13 (para. 53 à 53.3)
<i>Loi de mise en oeuvre de l'Accord sur l'Organisation mondiale du commerce.</i>	ch.47

Annexe 3 : Vérifications et examens internes

Voici la liste des vérifications et examens achevés en 1999-2000 :

Vérifications

An 2000
Démarcation de l'encaisse en fin d'exercice
1998-1999
Direction du cadre de gestion des services
à la clientèle
État de préparation des ressources humaines
de l'Agence
Formation administrée à VERO
Gestion des formulaires
IMPÔTEL
Organisation VERO
Paie et les avantages sociaux
Programme de développement durable
Publications
Régime de pensions du Canada - Année de
référence 1994-1995
Révision du processus réglementaire à l'ADRC
Services de renseignements
Suivi de la TI
Traitement des demandes de remboursement
aux visiteurs

Examens

Centre téléphonique national
Comité consultatif pour les petites
entreprises (CCPE)
Programme de contrôle de la
satisfaction de la clientèle - Direction
générale des appels
Programme d'impôt international -
Cadre d'évaluation
Programme des organismes de
bienfaisance - Cadre d'évaluation
Systèmes de soutien à la mainlevée
accélérée des expéditions commerciales

Annexe 4 : Références et personnes-ressources

- I. Rapport sur les plans et les priorités de 1999-2000
- II. Site Web de Revenu Canada (<http://www.rc.gc.ca>)

1. Directeur général
Direction de la planification et
du rendement d'entreprise
Direction générale des affaires de
l'entreprise
555, avenue MacKenzie
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5



Télécopieur (613) 941-3438

2. Directeur général
Direction générale des
communications
555, avenue MacKenzie
Ottawa (Ontario)
K1A 0L5



Télécopieur (613) 954-7955

