Agence du revenu du Canada

2011-2012

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable Gail Shea, C.P., députée
La ministre du Revenu national

Le contenu du présent Rapport sur le rendement est tiré du *Rapport annuel au Parlement 2011-2012* de l'Agence du revenu du Canada. La ministre du Revenu national dépose le Rapport annuel de l'ARC au Parlement selon les exigences de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada.* Le Rapport sur le rendement et le Rapport annuel de l'ARC contiennent des renseignements détaillés et l'avis de la vérificatrice générale du Canada sur les états financiers de l'ARC. Pour obtenir d'autres renseignements sur le Rapport annuel de l'ARC, visitez le site Web suivant : www.arc.gc.ca/rapportannuel ou écrivez au directeur, Division de la planification et de d'établissement du Rapport annuel, Direction de la planification et de la régie de l'entreprise et de la mesure, Direction générale de la stratégie et de l'intégration, Agence du revenu du Canada, Édifice Connaught, 555, avenue MacKenzie, Ottawa ON Canada K1A 0L5.

Table des matières

Message de la ministre **5**

Message de la commissaire et première dirigeante **6**

Section I : Survol de l'organisation **7**

Raison d'être 7

Responsabilités 7

Résultats stratégiques et architecture des activités de programmes 8

Priorités organisationnelles 9

Analyse du risque 10

Sommaire du rendement 12

Profil des dépenses 15

Budget des dépenses par crédit voté 16

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique **17**

Activité de programme 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises 17

Activité de programme 2 : Cotisations des déclarations et traitement des paiements 21

Activité de programme 3 : Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations 26

Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration 30

Activité de programme 5 : Appels 36

Activité de programme 6 : Programmes de prestations 40

Activité de programme 7 : Services internes 44

Changements apportés à la structure du gouvernement 49

Initiatives liées au Plan d'action économique 49

Section III : Renseignements supplémentaire **50**

Renseignements sur le rendements - crédit parlementaires 51

Faits saillants financiers 53

Index des tableaux financiers 58

Section IV : Autres sujets d'intérêt **59**

Message de la ministre

L'Agence du revenu du Canada (ARC) fait une différence dans la vie quotidienne de tous les Canadiens. Nous administrons un régime fiscal équitable et souple qui constitue le fondement de la prospérité à long terme et du sens civique au Canada.

Notre gouvernement est déterminé à maintenir les taux d'imposition bas, à investir dans les emplois et la croissance, et à contrôler ses dépenses. En 2011-2012, l'ARC a continué de mettre en œuvre des mesures d'allègement fiscal conçues pour aider les particuliers et les familles, comme le crédit d'impôt pour les activités artistiques des enfants et le crédit d'impôt pour les pompiers volontaires. Dans le cas des entreprises, nous avons prolongé le crédit pour l'embauche visant les petites entreprises. Nous avons aussi amélioré de nombreux services que nous offrons en ligne afin que les petites entreprises puissent librement s'occuper de leurs affaires fiscales en toute sécurité, rapidement et selon leur propre horaire.

« Les entreprises canadiennes sont un élément essentiel de nos économies locales, provinciales et nationales, et le gouvernement du Canada est déterminé à les appuyer. »
—Gail Shea

Parmi les améliorations que nous avons apportées à nos services en ligne au cours de 2011-2012, nous avons lancé un nouveau service de demandes de renseignements accessibles à partir de Mon dossier d'entreprise. À l'aide de ce service, les entreprises peuvent poser directement des questions à l'ARC qui se rapportent à leurs dossiers, et nous y répondons en ligne, par écrit. Nous avons aussi lancé la page de renvoi destinée aux entreprises dans notre site Web. Il s'agit d'un guichet unique pour les renseignements et les services de l'ARC qui sont importants pour les entreprises. Ces améliorations font partie de nos efforts visant à réduire le fardeau administratif des petites entreprises afin qu'elles puissent se concentrer sur ce qu'elles font de mieux : créer des emplois et stimuler la croissance économique dans les collectivités partout au Canada.

La paperasse est coûteuse pour tous les Canadiens. Elle freine la productivité économique et fait obstacle à l'observation. L'ARC a travaillé de près avec la Commission sur la réduction de la paperasse et avec d'autres organismes du gouvernement fédéral afin de répondre aux préoccupations et aux suggestions des petites entreprises. Nous continuerons de consulter les entreprises du Canada, leurs associations et nos partenaires du gouvernement fédéral au cours des prochains mois, alors que nous mettons en œuvre le Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement.

Les efforts du gouvernement du Canada visant à réduire le fardeau de l'observation fiscale ont des incidences positives. Selon l'étude internationale de PricewaterhouseCoopers de 2012, intitulée *Paying Taxes 2012: The Global Picture* (en anglais seulement), le Canada se classe mieux que tout autre pays du G-7 au chapitre de la facilité globale à se conformer aux obligations fiscales. PricewaterhouseCoopers a également indiqué que le Canada était un modèle potentiel pour les régimes fiscaux des autres pays du point de vue de la production de déclarations et du paiement des impôts par les entreprises.

Une orientation sur la mesure du rendement et l'utilisation efficace des ressources pour repérer les cas d'inobservation et percevoir les impôts et les taxes sont un fondement solide sur lequel l'ARC continuera de bâtir. Je me réjouis des grands progrès réalisés au cours du dernier exercice pour assurer l'efficacité, l'équité et l'intégrité de notre régime fiscal.

En tant que ministre du Revenu national, j'ai le plaisir de déposer le *Rapport sur le rendement 2011-2012*.

La ministre du Revenu national,

Gail Shea

L'honorable Gail Shea, C.P., députée

Message de la commissaire et première dirigeante

Chaque année, l'Agence du revenu du Canada (ARC) perçoit des impôts et des taxes et verse des prestations et des crédits pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Ce faisant, elle interagit avec plus de particuliers et d'entreprises que tout autre ministère ou organisme du gouvernement. Notre travail permet aux Canadiens de s'assurer d'un bien-être économique et social et de le maintenir. Nous sommes déterminés à fournir des services de haute qualité, efficients et fiables, et à protéger l'intégrité de notre régime fiscal.

L'exercice 2011-2012 n'a pas été un exercice « habituel » pour l'ARC. Nous avons lancé Vision 2020, notre orientation stratégique à long terme, pour transformer l'ARC en une organisation plus simple et plus productive, tout en maintenant des services de première qualité, adaptés et transparents aux citoyens, et afin de mieux positionner l'ARC à répondre aux défis en matière d'observation dans un environnement mondial qui change rapidement. Nous avons également répondu au mandat de la Commission sur la réduction de la paperasse afin de cerner de nouvelles mesures visant à réduire le fardeau administratif général des petites entreprises.

« L'ARC a toujours été engagée à l'égard de l'intégrité. Vivre selon les valeurs de l'Agence et cultiver la confiance sont plus importants que jamais dans ce monde hautement branché. »

—Linda Lizotte-MacPherson

Pour répondre aux besoins fiscaux et opérationnels changeants, nous avons pris soin d'équilibrer notre investissement avec les objectifs à long terme tout en mettant l'accent sur nos activités de base et nos opérations quotidiennes. Notre but consiste à simplifier la tâche des contribuables qui veulent observer les lois fiscales et à rendre plus difficile celle de ceux qui tenter d'éviter leurs obligations. En tant qu'organisation qui valorise l'intégrité, nous voulons aussi fournir une réponse transparente et équitable à ceux qui contestent nos décisions.

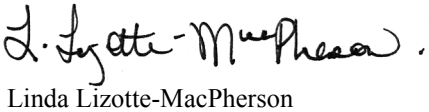
Nous avons répondu à ce que nous ont dit les Canadiens : ils veulent que leurs rapports avec l'ARC soient faciles et efficaces. Ainsi, en 2011-2012, nous avons rendu notre site Web plus facile à naviguer et à comprendre, en mettant l'accent sur le langage clair et simple. Nous avons augmenté le nombre d'options de service et de communication sur les pages de Mon dossier d'entreprise et Mon dossier afin de répondre à la rétroaction des contribuables, des entreprises et de leurs représentants, tout en protégeant les renseignements des contribuables et l'intégrité de nos systèmes. De plus, nous avons achevé la première étape en regroupant nos services de technologie de l'information dans le nouveau ministère de Services partagés Canada.

En même temps, nous sommes très conscients de l'importance pour les Canadiens que chacun verse sa juste part d'impôt et de taxes et reçoit le montant exact de prestations et de crédits. En 2011-2012, nous avons continué de prendre des mesures à l'égard de la faible population contrevenante qui récidive. Nous avons renforcé notre approche fondée sur le risque et élaboré d'autres outils afin de nous aider à reconnaître et à traiter les cas d'inobservation, ici et à l'étranger. En raison de nos mesures, nous avons recouvré plus de 40 milliards de dollars en dettes fiscales au cours du dernier exercice.

Ce n'est qu'une faible proportion des contribuables qui ne sont pas d'accord avec nos niveaux de service ou nos décisions, mais nous accordons la plus grande priorité à répondre de façon juste et précise à ces différends. Les améliorations que nous avons mises en place pour centraliser la répartition des différends ont continué de produire des améliorations à la prestation de service de recours au cours de 2011-2012.

En soumettant ce rapport à la ministre pour dépôt devant le Parlement, je tiens à exprimer mes sincères remerciements au personnel de l'ARC pour leur dévouement, leur expertise et leur professionnalisme. Nos employés sont essentiels pour nous permettre de continuer d'offrir d'excellents résultats qui comptent pour les Canadiens.

La commissaire et première dirigeante,
Agence du revenu du Canada



Linda Lizotte-MacPherson

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est responsable de l'administration, de la cotisation et de la perception de centaines de milliards de dollars en impôts et en taxes annuellement. Les recettes fiscales qu'elle perçoit sont utilisées par les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et des Premières nations afin de financer des programmes et les services qui contribuent à la qualité de vie des Canadiens.

Aucune autre organisation publique ne touche davantage le quotidien des Canadiens. L'ARC utilise son infrastructure fédérale pour offrir des prestations, des crédits d'impôt et d'autres services qui viennent appuyer le bien-être économique et social des familles, des enfants et des personnes handicapées du Canada.

L'ARC contribue à trois des secteurs de résultats du gouvernement du Canada :

- un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens;
- des activités gouvernementales bien gérées et efficaces;
- la sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens.

Responsabilités

L'ARC a le mandat d'administrer l'impôt, les taxes, les prestations et d'autres programmes pour le compte du gouvernement du Canada, des gouvernements provinciaux et territoriaux et de certains gouvernements des Premières nations.

Dans le cadre de son mandat, l'ARC s'efforce de s'assurer que les Canadiens :

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

Les deux résultats stratégiques qui suivent résument la contribution de l'ARC à la société canadienne :

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

L'atteinte de ces résultats indique que nous nous acquittons du mandat que nous a conféré le Parlement.

En plus de l'administration des programmes d'impôt sur le revenu et de prestations, l'ARC administre maintenant la taxe de vente harmonisée pour cinq provinces. L'ARC vérifie également les niveaux de revenus des contribuables afin d'appuyer une vaste gamme de programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux allant des prêts aux étudiants jusqu'aux initiatives en matière de soins de santé. Nous offrons aussi d'autres services comme le Programme de compensation de dettes par remboursement, au moyen duquel nous aidons d'autres ministères et organismes fédéraux, ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux, à recouvrer des dettes qui pourraient autrement devenir irrécouvrables.

Résultats stratégiques et architecture des activités de programmes

Priorités organisationnelles

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Versement des prestations	En cours	Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit
La sécurité du revenu est essentielle au bien-être socioéconomique des Canadiens, surtout dans l'environnement économique actuel. Les prestations et crédits d'une valeur d'environ 21 milliards de dollars administrés par l'ARC offrent une aide essentielle à des millions de Canadiens.		
• Fournir des renseignements • Valider l'admissibilité • Traitement		

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Aider les contribuables	En cours	Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée
Notre objectif est de nous assurer que les Canadiens ont accès aux renseignements dont ils ont besoin afin de respecter volontairement les lois fiscales du Canada, et que les décisions qu'ils contestent font l'objet d'un examen impartial et rapide. Nous nous efforçons de gagner et de maintenir la confiance des Canadiens et des intervenants au moyen de diverses activités et en traitant leurs renseignements personnels en toute confidentialité. Un service et des renseignements de qualité sont essentiels à la réussite d'un régime fiscal qui est fondé sur l'autocotisation volontaire. Nous fournissons aux contribuables une vaste gamme de renseignements utiles et exacts ainsi que des outils efficaces pour qu'il leur soit plus facile de se conformer volontairement à la législation fiscale.		
• Fournir des renseignements • Interactions avec les contribuables • Services de traitement • Influencer les attitudes en matière d'observation • Divulgations volontaires		

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Traiter l'inobservation	En cours	Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée
Bien que les cas d'inobservation ne soient pas fréquents, ils ont un impact fiscal important et atténuent l'intégrité du régime fiscal et de prestations. Nous devons continuer de mettre en place des stratégies novatrices visant à éliminer les possibilités d'inobservation qui persistent et de repérer l'inobservation lorsqu'elle se produit.		
• Intervention précoce • Intervention complexe • Exécution • Paiements de la dette fiscale		

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique
Recours (en cas de désaccord)	En cours	Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée
Les contribuables disposent de plusieurs moyens pour communiquer avec l'ARC afin de régler les problèmes liés à l'impôt et au service.		
• Services • Différends • Allègement des contribuables		

Priorité	Type[1]	Résultats stratégiques
Le fondement de l'entreprise	En cours	Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée ***et*** les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit
Nous devons veiller à avoir en place des pratiques de gestion modernes et innovatrices ainsi que la saine infrastructure nécessaire pour maintenir la durabilité des services fiscaux et de prestations et des services connexes que nous offrons pour des gouvernements dans l'ensemble du Canada.		
• Améliorer la capacité de nos ressources humaines • Réceptivité et durabilité de la technologie de l'information • Responsabilisation et efficacité opérationnelle • Améliorer la sécurité • Gérer les risques de l'entreprise de façon uniforme et systématique • Contribution à la stratégie fédérale de développement durable • Surveillance de la gestion		

[1] Les différents types de priorités sont les suivants : **déjà établie**–établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé par le rapport; **en cours**–établie au moins trois exercices précédant l'exercice visé par le rapport; **nouvelle**–établie au cours de l'exercice visé par le RMR.

Analyse du risque

L'ARC élabore un Profil des risques de l'entreprise (PRE) annuel qui donne un aperçu des risques au niveau de l'entreprise qui pourraient nuire à notre capacité à réaliser nos résultats. Tenant compte des changements à notre milieu opérationnel, ces risques sont relevés, évalués et au besoin, des plans d'action d'atténuation sont élaborés. Tout au long de l'exercice, les risques sont surveillés et font l'objet de rapports afin de s'assurer que les plans d'action demeurent suffisants et que des mesures d'ajustement du cap sont mises en œuvre au besoin.

À la suite des PRE actuels et antérieurs, nous avons élaboré des plans d'action pour 18 des 31 risques au niveau de l'entreprise de l'ARC, et nous en surveillons activement la mise en œuvre. Ces risques, et les plans d'action qui s'y rapportent, mettent l'accent sur cinq thèmes principaux du PRE.

Protéger l'assiette fiscale

Nous jouons un rôle essentiel dans la perception de la base de recettes pour le gouvernement. Nous continuons de cibler les secteurs d'inobservation comme l'économie clandestine et la planification fiscale abusive. La mobilisation des principaux partenaires a également continué d'aider l'ARC dans ses efforts de réduire l'inobservation. Cela a compris les travaux avec les partenaires canadiens et internationaux par l'intermédiaire du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'économie clandestine et l'Organisation de coopération et de développement économiques afin d'échanger du renseignement et des pratiques exemplaires dans le but de combattre tous les secteurs d'inobservation. Pour obtenir des renseignements sur d'autres mesures relatives à la protection de l'assiette fiscale, voir les parties suivantes de la Section II : Cotisation des déclarations et traitement des paiements (AP2), Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations (AP3), Observation en matière de déclaration (AP4) et Appels (AP5).

Facteurs habilitants : ressources, systèmes et processus

Des fonctions de soutien solides sont essentielles à la réussite dans l'exécution de nos programmes et services. Nous continuons de mettre l'accent sur des facteurs habilitants clés tels que les ressources humaines et financières et la technologie de l'information (TI). Cette année, pour aider à traiter de la durabilité de la TI, nous avons conclu une entente trilatérale avec la Banque du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada afin d'acquérir conjointement des services de centres de données du secteur privé dans la région de la capitale nationale. Nous avons également assuré le transfert collaboratif

et bien géré de ressources et de fonctions de service internes connexes à Services partagés Canada. Pour de plus amples renseignements sur les mesures supplémentaires entreprises afin d'appuyer nos principaux facteurs habilitants, voir la partie suivante de la section II : Services internes (AP7).

Capacité d'avancer et d'évoluer

Il nous faut un effectif souple et compétent pour répondre aux changements tout en dirigeant l'organisation vers notre vision à long terme. Il s'agit d'un élément clé pour nous assurer de pouvoir réagir aux changements de façon efficace et en temps opportun. C'est pourquoi nous avons publié une version à jour de notre Plan stratégique de l'effectif de l'Agence, nous avons publié un premier ensemble de Priorités d'apprentissage de l'Agence, et fait avancé notre Continuum du leadership, qui assure une approche plus stratégique et intégrée à l'apprentissage et au perfectionnement du leadership. En plus de ces efforts, nous avons continué d'améliorer et d'élargir les services électroniques comme Mon dossier et Mon dossier d'entreprise. Pour obtenir des renseignements sur les mesures supplémentaires entreprises pour transformer l'ARC, voir la partie suivante de la section II : Services internes (AP7).

Tirer parti des renseignements et des connaissances

Le renseignement d'entreprise joue un rôle pivot pour informer la prise de décisions dans l'ensemble de l'organisation. L'ARC demeure déterminée à tirer parti des connaissances, des renseignements et des données utiles qu'elle détient. Nous avons continué de traiter le risque de ne pas avoir de renseignements gérés convenablement par la mise en œuvre du Programme d'intendance des données, qui aidera à gérer les données comme actif d'entreprise avec un niveau de qualité élevé et à l'horizontale. Nous avons élaboré un Cadre de gestion des connaissances provisoire qui favorisera la rétention et le partage des renseignements. Pour obtenir des renseignements sur les mesures prises pour tirer parti de ces actifs, voir la partie suivante de la section II : Services internes (AP7).

Maintenir la confiance du public

La confiance est un élément clé dans la relation entre les contribuables, les bénéficiaires de prestations et notre organisation. En prenant des mesures telles que la protection de la confidentialité des renseignements personnels et des entreprises qui sont recueillis, et en veillant à ce que les contribuables et les bénéficiaires de prestations soient bien informés, l'ARC cherche à maintenir la confiance du public. Afin d'assurer la protection continue des renseignements, cette année, nous avons mis en œuvre la première étape de l'initiative de Gestion de l'identité et de l'accès et nous avons poursuivi nos travaux visant à moderniser noter Système national de piste de vérification. En outre, nous avons adapté et simplifié nos méthodes de communication, y compris des améliorations à notre site Web et à nos services électroniques, afin d'assurer des renseignements clairs et accessibles. Pour obtenir des renseignements sur les mesures supplémentaires entreprises pour maintenir la confiance du public, voir les parties suivantes de la section II : Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1), Services de prestations (AP6) et Services internes (AP7).

En intégrant la gestion du risque d'entreprise à la planification d'entreprise et au cycle d'établissement de rapports, l'ARC est en mesure de s'assurer que les risques sont pris en compte dans les plans et les priorités, et gérés convenablement au moyen de plans d'action afin que nous puissions réaliser notre mandat et atteindre nos résultats stratégiques. Une définition complète de nos risques au niveau de l'entreprise par rapport à nos activités de programmes se trouve à la section IV : Autres sujets d'intérêt.

Sommaire du rendement

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations[1,2]	Dépenses réelles[1]
4 293 803	4 610 141	**4 351 292**

1 Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

2 Le total des autorisations de l'Agence du revenu du Canada a augmenté de 13,4 millions de dollars, passant de 4 596,7 millions de dollars en 2010-2011 à 4 610,1 millions de dollars en 2011-2012, une croissance de 0,3 %. Cette croissance est attribuable à un bon nombre de changements précis, dont le financement supplémentaire lié à la mise en œuvre de la TVH pour l'Ontario et la Colombie-Britannique et le crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable, les mesures fiscales introduites dans le budget de 2011, le commencement d'un projet visant la mise à niveau du système de traitement des déclarations d'impôt des particuliers et les rajustements aux autorités législatives. Toutefois, ces augmentations ont été compensées en partie par la temporisation du financement pour la mise en œuvre de mesures fiscales introduites dans les budgets des années antérieures et le transfert à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Ressources prévues	Ressources réelles[1]	Écart
40 700	**39 505**	1 195

1 Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Tableaux du sommaire du rendement

Progrès réalisés par rapport au résultat stratégique

Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée et les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit.		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Reportez-vous à la section portant sur chacune des activités de programme pour connaître les indicateurs de rendement pour chacune d'elles	Reportez-vous à chacune des activités de programme pour connaître les objectifs liés à leurs indicateurs de rendement	Reportez-vous à chacune des activités de programme

Sommaire du rendement

Activité de programme (en milliers de dollars)	2010-2011 Dépenses réelles	2011-2012				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.						
Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)[1]	551 883	408 032	408 190	535 703	**530 542**	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)[2]	683 036	602 855	602 949	679 696	**642 057**	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations (AP3)	511 567	439 003	439 417	529 224	**521 505**	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces
Observation en matière de déclaration (AP4)	1 071 359	960 180	960 180	1 101 008	**1 055 758**	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces

Sommaire du rendement

Activité de programme (en milliers de dollars)	2010-2011 Dépenses réelles	2011-2012 Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
Appels (AP5)	164 065	131 792	131 819	182 837	**175 064**	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit.						
Programmes de prestations (AP6)[3]	369 838	356 804	356 806	385 717	**369 783**	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens
Résultat stratégique : L'activité de programme suivante soutient tous les résultats stratégiques dans cette organisation.						
Services Internes (AP7)[4]	1 064 087	1 391 125	1 391 188	1 192 400	**1 053 851**	
Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service.						
Ombudsman des contribuables (AP9)	2 730	3 255	3 255	3 557	**2 731**	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens
Total[5]	**4 418 566**	**4 293 046**	**4 293 803**	**4 610 141**	**4 351 292**	
Moins : Revenus non fiscaux						
Revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	245 118	230 688	230 688	245 459	**245 459**	
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	261 489	Sans objet	277 799	Sans objet	**321 788**	
Total des dépenses nettes pour l'ARC[6]	**4 434 937**	**Sans objet**	**4 340 914**	**Sans objet**	**4 427 620**	

Note : Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement

1 Comprend les versements législatifs reliés au Bois d'œuvre (220,7 millions de dollars en 2010-2011 et 213,9 millions de dollars en 2011-2012).

2 Comprend les paiements versés à l'Agence du revenu du Québec liés à l'administration de la taxe sur les produits et services de cette province (142,2 millions de dollars en 2010-2011 et 141,1 millions de dollars en 2011-2012).

3 Comprend : a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (4,0 milles dollars en 2010-2011 et 3,4 milles dollars en 2011-2012); b) les coûts des mesures d'aide liées au coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) (4,7 milles dollars en 2010-2011 et 1,5 milles dollars en 2011-2012); et c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (222,4 millions de dollars en 2010-2011 et 223,5 millions de dollars en 2011-2012).

4 Aux fins de planification, le budget pour l'aménagement des biens immobiliers est montré dans les services internes; en fin d'année, les dépenses réelles sont attribuées aux autres activités de programme.

5 Le Total des autorisations et les Dépenses réelles ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

6 À la suite d'une modification de la norme comptable 1.2 du Conseil du Trésor publiée en mars 2011, les revenus non fiscaux non disponibles, lesquels étaient montrés dans les rapports antérieurs, ne peuvent être utilisés pour acquitter les obligations de l'ARC. En conséquence, les revenus non fiscaux non disponibles sont considérés être acquis pour le compte du gouvernement du Canada. Ainsi, à compter de 2010-2011, le coût d'exploitation net ne sera plus réduit du montant des revenus non fiscaux non disponibles.

Contribution à la Stratégie fédérale de développement durable

La Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) décrit l'engagement pris par le gouvernement du Canada pour améliorer la transparence de la prise de décisions environnementales en énonçant ses principaux objectifs et cibles environnementaux. L'ARC veille à ce que l'examen de ces résultats constitue une partie intégrale de ces processus de prise de décisions. L'ARC contribue au thème IV - Réduire l'empreinte environnementale - en commençant par le gouvernement, comme indiqué par l'identificateur ci-dessous.

Thème IV Réduire l'empreinte environnementale - en commençant par le gouvernement, activité de programme 7 : Services internes

Thème IV
Réduire l'empreinte environnementale
– en commençant par le gouvernement

Activité de programme 7 : Services internes

Évaluation environnementale stratégique

Une évaluation environnementale stratégique est un processus systématique et complet pour évaluer les effets positifs et négatifs d'une politique, d'un plan ou d'un programme proposé sur l'environnement, et ses solutions de rechange.

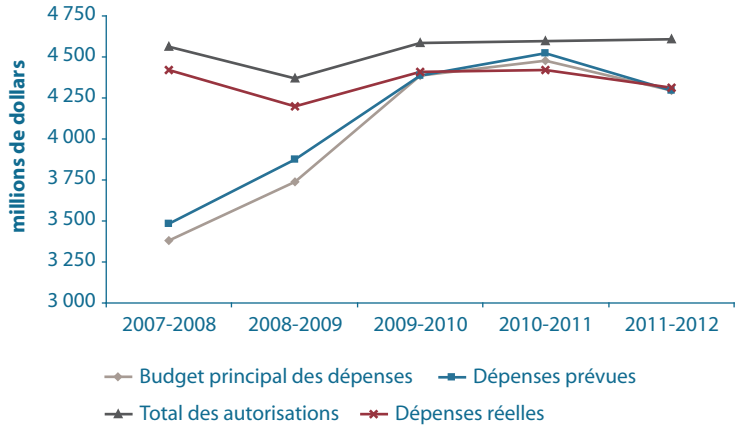
Au cours de 2011-2012, l'ARC a étudié les effets des initiatives sur l'environnement en tenant compte de la directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes.

L'évaluation préliminaire des initiatives de l'ARC a montré qu'aucune d'entre elles ne nécessitait une évaluation environnementale stratégique. Par conséquent, aucun des thèmes de la SFDD n'a été touché et aucune déclaration publique n'a été émise.

Pour en savoir plus, consultez les documents en ligne suivants :

- Directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes - visitez le http://www.ceaa-acee.gc.ca/default.asp?lang=Fr&n=B3186435-1
- Détails sur la Stratégie fédérale de développement durable - visitez le http://www.ec.gc.ca/dd-sd/default.asp?lang=Fr&n=F93CD795-1
- Information sur la Stratégie de développement durable 2011-2014 de l'ARC, le Rapport de rendement sur le développement durable de l'ARC et les activités liées aux piliers environnemental, économique et social du développement durable - visitez : http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/sstnbl/menu-fra.html

Profil des dépenses



	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
	(en millions de dollars)				
Budget principal des dépenses	3 379,9	3 737,4	4 388,0	4 476,4	4 293,0
Dépenses prévues	3 480,2	3 875,2	4 388,0	4 523,5	4 293,8
Total des autorisations[1]	4 560,2	4 370,7	4 586,2	4 596,7	4 610,1
Dépenses réelles[1]	4 423,0	4 198,7	4 406,5	4 418,6	4 351,3

[1] Les données de l'exercice financier 2011-2012 ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Pour la période de 2007-2008 à 2011-2012, le total des dépenses comprend les crédits parlementaires et les sources de revenus suivants : le budget principal des dépenses, les budgets supplémentaires des dépenses, le financement associé à l'augmentation des coûts salariaux résultant des conventions collectives, des allocations de maternité et des indemnités de départ, ainsi que le financement pour mettre en oeuvre les initiatives du budget fédéral et les rajustements au report de l'exercice précédent de l'ARC. Sont inclus également la dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations de l'Agence du revenu du Canada en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, les versements d'allocations spéciales pour enfants, les paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ainsi que les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*.

Depuis 2007-2008, les niveaux de référence de l'Agence du revenu du Canada ont changé en raison principalement : des conventions collectives/contrats; des initiatives liées aux politiques et aux opérations découlant des budgets et des énoncés économiques fédéraux; du transfert provenant du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les services en matière d'installations et de biens immobiliers; et de la prise en charge des responsabilités associées à l'administration de l'impôt sur le revenu des sociétés de l'Ontario ainsi que l'harmonisation des taxes de vente de l'Ontario et de la Colombie-Britannique; et la création de Services partagés Canada.

Les autorisations législatives de l'ARC ont également fluctué au cours de la période de 2007-2008 à 2011-2012 en raison des éléments suivants : rajustements aux versements d'allocations spéciales pour enfants, pour les enfants admissibles à la charge des institutions spécialisées; rajustements aux taux de contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés; augmentations de la dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*; instauration entre 2007-2008 et 2009-2010 des paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*; et enfin, l'introduction en 2006, ainsi que les ajustements annuels, des versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*.

En 2011-2012, des autorisations totales de 4 610,1 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisaient 4 351,3 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 258,8 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées à être retournées au Conseil du Trésor qui sont liées aux campagnes publicitaires du gouvernement et aux fonds réservés pour l'initiative législative bloquée pour les entités de placement étrangères et les fiducies non-résidentes qui n'a pas encore reçu la sanction royale, le résiduel de 248,3 millions de dollars peut être utilisé par l'ARC en 2012-2013. Ce montant représente 5,4 % des autorisations totales.

Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations additionnelles reçues par l'Agence du revenu du Canada après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau à la page 15.

	(en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses 2011-2012	**4 293 046**
Le rajustement pour les coûts des régimes d'avantages sociaux des employés	757
Dépenses prévues (telles que rapportées dans le Rapport sur les plans et priorités de 2011-2012)	**4 293 803**
Report des fonds inutilisés en 2010-2011	178 007
Paiements des indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés annuels acquis	101 372
Mise en œuvre de multiples mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2011	19 059
Le financement pour commencer la mise à niveau du système de traitement des déclarations d'impôt sur le revenu des particuliers	6 216
Le rajustement pour les campagnes de publicité gouvernementale	1 000
Transfert à Services partagés Canada des responsabilités de courrier électronique, de centres de données et de réseaux	(72 266)
Transfert au Secrétariat du Conseil du Trésor en appui à la communauté nationale des gestionnaires	(100)
Rajustements de fin d'exercice aux autorités législatives :	
• Le rajustement à la hausse des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*	73 871
• Le rajustement à la hausse aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada	14 772
• Montants adjugés par la cour	1 367
• Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	165
• Le rajustement à la baisse des coûts des régimes d'avantages sociaux des employés	(3 925)
• Le rajustement à la baisse des versements d'allocations spéciales pour enfants	(3 454)
Autres ajustements mineurs	254
Autorisations totales à la fin de l'exercice[1,2]	**4 610 141**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

[2] Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement.

Budget des dépenses par crédit voté

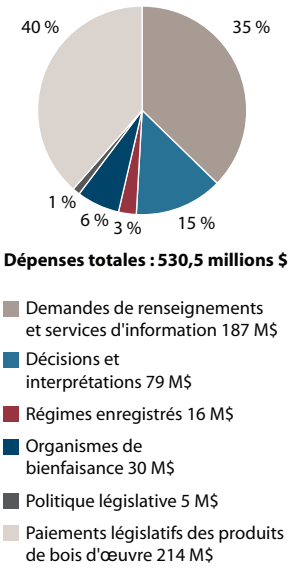
Pour obtenir plus de renseignements sur les crédits organisationnels et/ou les dépenses législatives de l'Agence du revenu du Canada, veuillez consulter les Comptes public du Canada 2012 (Volume II). Vous trouverez une version électronique des Comptes publics au http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html.

Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Résultats stratégiques

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

Activité de programme 1 : Aide aux contribuables et aux entreprises



Descriptions de l'activité de programme

- Aider les contribuables et les entreprises a respecter leurs obligations dans le cadre du système d'auto évaluation au moyen de réponse précises et en temps opportun aux demandes d'information; de produits d'information offerts par l'entremise de divers médias comme le site Web, des dépliants et des brochures; d'activités de sensibilisation ciblées et de services; d'interprétation et de décisions en matière d'impôt et de taxation des marchandises; de critères d'admissibilité au *Régime de pension du Canada* et a la *Loi sur l'assurance-emploi*; de services lies a l'enregistrement de régimes de pension et d'autres régimes de revenu diffère; de services lies a l'enregistrement d'organismes de bienfaisance.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles[1]
408 190	535 703	**530 542**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
4 275	**4 067**	208

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les contribuables, les entreprises et les inscrits ont accès à des produits et à des services d'information opportuns et exacts en matière d'impôt	Pourcentage des 16 normes de service en vigueur pour l'aide aux contribuables et aux entreprises qui satisfont à la norme de rendement ciblée	100 %	Atteint
	Pourcentage de matériel de référence interne mis à jour de façon exacte pour les agents des Services aux contribuables et des organismes de bienfaisance	100 %	Atteint

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les cas d'inobservation des lois applicables chez les organisations et les entreprises qui administrent et/ou produisent des régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles du droit d'accise sont repérés et des mesures sont prises à leur égard	Pourcentage des vérifications à l'égard d'organismes de bienfaisance, de régimes enregistrés et de marchandises et d'activités par rapport à celles prévues	90 %	Atteint

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Fournir des renseignements

Site Web

Le site Web de l'ARC est notre voie de communication principale pour fournir des renseignements généraux aux contribuables et à leurs représentants. Nous maintenons 155 000 pages de renseignements qui sont mis à jour régulièrement. Nous recherchons aussi activement les pratiques exemplaires dans le domaine de la gestion de sites Web, et nous les appliquons à notre site si c'est possible et convenable.

- Au cours du dernier exercice, nous avons reçu 87,4 millions de visites dans notre site Web.

Sensibilisation

En 2011-2012, l'ARC a continué à offrir différentes voies de communication pour fournir des renseignements aux contribuables, comme les séances d'information en personne et les webinaires, qui sont des présentations interactives sur le Web. Ces offres présentent aux contribuables des renseignements importants au sujet du lancement d'une petite entreprise, de l'inscription à un compte de TPS/TVH, des exigences relatives aux retenues à la source, de la préparation de relevés T4 et plus encore. Ils sont aussi offerts aux organismes de bienfaisance, aux programmes de recherche scientifique et de développement expérimental, aux spécialistes en déclarations de revenus et aux fiscalistes. Nous proposons également un bon nombre de vidéos en ligne au sujet des programmes et des initiatives de l'ARC. Nous élargissons la gamme d'information disponible en ligne afin que les contribuables puissent obtenir les renseignements dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, à la maison ou au bureau.

En 2011-2012, nous avons:

- présenté 26 webinaires.
- donné 3 686 séances de sensibilisation à plus de 89 000 participants.
- publié une vidéo sur notre site Web intitulée « Comment préparer votre déclaration de revenus et de prestations ».
- publié quatre vidéos à l'intention des entreprises, soit « Démarrer votre entreprise », « Information sur la paie pour une nouvelle petite entreprise », « Conservation des registres » et « Déclaration des revenus et des dépenses d'entreprise ».

Médias sociaux

L'ARC bâtit progressivement sa capacité à offrir des renseignements par l'intermédiaire d'outils de médias sociaux populaires tels YouTube et Twitter. Au cours de la période de production des déclarations de cette année, nous avons élargi l'utilisation des médias sociaux. Cela comprend l'envoi de gazouillis concernant des communiqués de presse, des conseils fiscaux et des avis de condamnation pour évasion fiscale, ainsi que l'acheminement des utilisateurs vers notre site Web. Nos messages sont souvent partagés à un public plus vaste, ce qui augmente le nombre d'abonnés.

- Au cours de la période de production des déclarations, les gazouillis ont joint plus de 40 000 utilisateurs.

En novembre, nous avons lancé un projet pilote afin de passer du simple partage de messages sur Twitter à une interaction avec les abonnés. Nous avons commencé à répondre à des questions et à offrir de l'aide en gazouillant les liens vers notre site Web. Par cet échange, nous avons fourni des renseignements sur plus de 20 sujets, allant des crédits d'impôt aux changements d'adresse, en passant par l'adresse du bureau des services fiscaux le plus proche.

Nous continuons aussi d'utiliser le canal YouTube de l'ARC pour partager des vidéos informatives sur les nouveaux crédits d'impôt, comme le crédit d'impôt pour les activités artistiques des enfants, et notre service IMPÔTNET.

- Nos vidéos sur YouTube ont été visionnées plus de 36 500 fois au cours de 2011-2012.

Interactions avec les contribuables

Services téléphoniques

Les services téléphoniques de l'ARC fournissent des renseignements généraux aux contribuables et répondent à des demandes de renseignements plus complexes. Les contribuables préfèrent trouver eux-mêmes les renseignements dans notre site Web, et ils appellent ensuite l'ARC s'ils ont besoin de plus amples explications ou renseignements sur la façon dont ils s'appliquent à leur situation particulière.

- En 2011-2012, nous avons répondu à 16 999 922 appels par l'entremise des agents ou des services automatisés.

Services de traitement

Certitude précoce

Certains contribuables demandent à l'ARC des renseignements écrits sur la façon dont une loi fiscale s'applique dans un contexte particulier. L'ARC fournit des interprétations techniques écrites non contraignantes sur un aspect particulier de la loi fiscale afin d'aider les contribuables à s'assurer qu'ils observent la loi dans la cadre des opérations qu'ils envisagent. Les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu sur une opération particulière proposée par un contribuable sont contraignantes pour l'ARC, pourvu que le contribuable entreprenne l'opération telle qu'elle est décrite. Ce service technique aide les contribuables en leur donnant les renseignements nécessaires pour mener leurs affaires fiscales avec confiance et certitude au Canada et au-delà des frontières internationales.

- Le délai d'exécution pour rendre des interprétations techniques aux contribuables a atteint notre norme de service pour la quatrième année consécutive.

Il s'est avéré difficile pour l'ARC d'atteindre sa norme de service qui est de fournir les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans les 60 jours. Ces décisions comportent souvent des questions d'une grande complexité technique et la charge de travail est aussi influencée par des facteurs hors du contrôle de l'ARC, comme des modifications législatives ou des décisions des tribunaux. Pour régler cette situation, nous avons apporté des changements au processus du circuit de travail et nous avons révisé notre norme de service pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu. Ces changements fixent une norme de service difficile, mais réaliste, pour l'ARC. Il peut aussi y avoir des possibilités de réduire ces contraintes de la charge de travail en fournissant des services de renseignements rapides et détaillés en ligne qui donneront aux contribuables le degré de certitude dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées.

Intervention complexe

Organismes de bienfaisance

Les organismes de bienfaisance enregistrés au Canada sont exonérés d'impôt et peuvent délivrer des reçus aux fins de l'impôt pour dons de bienfaisance aux donateurs. Pour conserver ces privilèges, les organismes de bienfaisance enregistrés doivent produire une déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés ainsi que des états financiers et respecter les exigences selon la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Bien que les cas d'inobservation grave et intentionnelle soient rares, il en existe. Citons par exemple les stratagèmes d'abris fiscaux abusifs décrits à la section de la planification fiscale abusive, l'émission de faux reçus pour dons aux fins de l'impôt et des méthodes de collecte de fonds inacceptables.

Le niveau d'observation par les organismes de bienfaisance enregistrés est élevé et demeure stable comparativement aux années précédentes. Le taux de production à long terme demeure également élevé; les plus récentes données disponibles indiquent un taux de 98 %.

- En 2011-2012, parmi les organismes de bienfaisance enregistrés, 1 104 organismes ont fait l'objet d'une révocation pour défaut de produire leur déclaration annuelle.
- Nous avons achevé 713 vérifications d'organismes de bienfaisance enregistrés.
- Des vérifications aléatoires ont eu pour résultat la révocation de l'enregistrement de trois organismes de bienfaisance.

Leçons retenues

Conformément à l'utilisation accrue de la technologie, l'ARC a créé une série de vidéos de renseignements fiscaux qui ont la possibilité d'élargir la portée de l'ARC auprès des particuliers et des entreprises partout au Canada. Nous surveillons attentivement notre volume des appels, et maintenons des niveaux élevés d'accessibilité des demandeurs pour toutes nos lignes de demandes de renseignements en utilisant des ressources supplémentaires, au besoin. Nous n'avons pas atteint notre norme de service pour l'envoi des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu : nous reconnaissons le besoin d'adapter ce service ainsi que notre engagement en matière de service, afin de tenir compte du nombre croissant et de la complexité des demandes. En général, nous continuerons d'améliorer nos offres de service, tout en maintenant des systèmes fiables et sécuritaires afin que les contribuables et les entreprises soient munis des renseignements et des outils nécessaires pour naviguer et comprendre un régime fiscal souvent complexe.

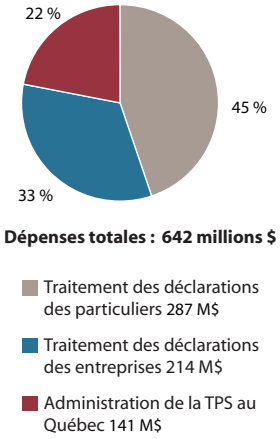
Fiche de rendement

Indicateurs	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu	90 jours (moy.)	89	87	**90**	Atteint
Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu	60 jours (moy.)	98	102	**106**	Non atteint
Pourcentage des demandeurs de renseignements généraux qui ont joint notre service téléphonique	90 %	91 %	92 %	**91 %**	Atteint
Pourcentage des demandeurs de renseignements des entreprises qui ont joint notre service téléphonique	90 %	93 %	92 %	**90 %**	Atteint
Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique au sujet de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE)	90 %	92 %	92 %	**91 %**	Atteint
Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique au sujet du crédit pour la TPS/TVH	90 %	91 %	91 %	**90 %**	Atteint
Réponses aux demandes simples d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans un délai de deux mois	80 %	81,9 %	87,5 %	**85,9 %**	Atteint
Réponses aux demandes régulières d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans un délai de deux mois	80 %	79,8 %	96,2 %	**91,3 %**	Atteint

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel

Résultats stratégiques

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



Activité de programme 2 : Cotisations des déclarations et traitement des paiements

Descriptions de l'activité de programme

- Traiter et valider les déclarations de revenus des particuliers et des entreprises en effectuant des cotisations initiales, une validation, une comptabilité et des rajustements; attribuer aux entreprises un numéro d'entreprise, établir et maintenir des comptes; recevoir des paiements.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles[1]
602 949	679 696	**642 057**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
6 859	**6 526**	333

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent des avis de cotisation exacts et à temps et le traitement des paiements d'impôt est effectué de façon précise et en temps opportun, alors que les examens ciblés repèrent et résolvent les cas d'inobservation des particuliers à l'égard des lois fiscales applicables.	Pourcentage des huit normes de service de traitement (impôt sur le revenu des particuliers, impôt sur le revenu des sociétés, déclarations de la TPS/TVH, accise et autres prélèvements) en vigueur pour les services de cotisation et de prestations qui satisfont ou dépassent la norme de rendement ciblée	100 %	Atteint
	Pourcentage de déclarations T1 et des redressements ayant fait l'objet d'une cotisation exacte	98 %	Atteint
	Ratio de la valeur en dollars des examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	Non disponible	Sans objet

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Interactions avec les contribuables

L'ARC aide les contribuables à effectuer des paiements et à produire des déclarations, et elle leur donne les renseignements dont ils ont besoin pour observer les lois fiscales du Canada. Nous visons à traiter les demandes de renseignements et les opérations des contribuables rapidement et de façon efficace et exacte. Reconnaissant le fait que les contribuables sont plus susceptibles d'observer la loi s'il est facile de le faire, nous cherchons à établir des services qui sont faciles d'emploi et qui réduisent le fardeau de l'observation. Puisqu'un grand nombre de contribuables préfèrent faire appel à un représentant autorisé, l'ARC offre des services afin d'aider les intermédiaires fiscaux à agir pour le compte de leurs clients.

Libre-service en ligne

Beaucoup de contribuables et d'intermédiaire fiscaux préfèrent mener leurs affaires avec l'ARC au moyen du libre-service en utilisant nos portails sécurisés : Mon dossier pour les particuliers et Mon dossier d'entreprise pour les entreprises. Notre portail Représenter un client permet aux intermédiaires fiscaux d'effectuer des opérations propres à un compte au nom des particuliers et des entreprises qu'ils représentent. Notre service Accès rapide procure aux particuliers un accès immédiat à certains de leurs renseignements dans Mon dossier. Au cours des dernières années, nous avons rendu prioritaire l'amélioration de nos portails en ligne : nous les considérons comme une clé pour rendre l'observation plus facile pour les particuliers et les entreprises.

Mon dossier pour les particuliers

- Nos pages Web libre-service Accès rapide ont eu plus de 440 000 nouveaux utilisateurs uniques en 2011-2012, et environ un million d'accès chaque année depuis son lancement en 2007-2008.
- En 2011-2012, 5 837 173 utilisateurs ont ouvert une session avec succès dans Mon dossier.
- Nous avons amélioré l'aspect et la convivialité du site afin de le rendre plus facile à naviguer.
- Nous avons ajouté sept nouveaux services et des améliorations au service dans Mon dossier au cours de 2011-2012. Parmi les fonctions ajoutées, les utilisateurs de Mon dossier peuvent :
  - changer leur état civil;
  - vérifier les relevés T4 et T4A afin de réduire les erreurs de déclaration;
  - visionner des renseignements tels que les montants de report des frais de scolarité.

Mon dossier d'entreprise

- Nous avons ajouté 23 nouveaux services et des améliorations au service dans Mon dossier d'entreprise en 2011-2012. Parmi les fonctions ajoutées, les utilisateurs de Mon dossier d'entreprise peuvent :
  - redresser des déclarations de TPS/TVH ayant déjà fait l'objet d'une cotisation ou produire un choix lié à la TPS/TVH en ligne;
  - calculer les paiements d'acomptes provisionnels pour la prochaine période de production de déclaration;
  - transférer des paiements d'un programme à un autre;
  - soumettre des demandes propres à un compte concernant les déclarations de TPS/TVH, les remboursements de TPS/TVH, les déclarations de revenus des sociétés T2 et les déclarations des entreprises spécialisées;
  - visionner des messages propres à un compte par l'intermédiaire du Centre des messages sur le portail Mon dossier d'entreprise.
- L'utilisation de Mon dossier d'entreprise a augmenté considérablement depuis son lancement. Au cours des trois derniers exercices, le nombre d'entreprises inscrites à Mon dossier d'entreprise a augmenté de 70,9 %.

Représenter un client

- Nous avons ajouté des fonctions au portail Représenter un client qui le rendent plus facile d'utilisation pour les spécialistes en déclarations de revenus et les fiscalistes en ce qui regarde la gestion des comptes et la présentation des demandes en ligne pour visionner les opérations de leurs représentants.
- Il y a eu une hausse importante de l'utilisation de notre service Représenter un client, ce qui indique que les intermédiaires l'ont adopté.

Services de traitement

Chaque année, l'ARC reçoit plus de 38,6 millions de déclarations de revenus et de renseignements des particuliers, des entreprises et de tiers. L'ARC traite les déclarations et saisit les renseignements dans nos systèmes. Les renseignements servent à mettre à jour les comptes des contribuables et à déterminer le statut actuel de leurs obligations fiscales. Les déclarations sont ensuite classées pour référence ultérieure. L'ARC traite aussi plus de 34,7 millions de paiements provenant de nombreuses sources et méthodes de paiements différentes. Les contribuables comptent sur l'ARC pour saisir les renseignements avec

exactitude et établir les cotisations rapidement et équitablement pour toutes les obligations fiscales restantes, y compris les remboursements ou l'impôt supplémentaire à payer.

Les déclarations

Les particuliers et les entreprises continuent de passer aux opérations électroniques.

- Nos taux de traitement électronique pour les déclarations des sociétés et de la TPS/TVH ont augmenté de 36,3 % et de 39,8 % respectivement en 2011-2012.
- Le traitement électronique des déclarations de renseignements T4 et T5 a augmenté de 2,8 % et de 32 % respectivement par rapport au dernier exercice.
- 91 % des particuliers produisent leurs déclarations de revenus à temps.
- 85 % des sociétés ayant un revenu imposable ont produit leurs déclarations de revenus à temps.
- 94 % des particuliers et 90 % des sociétés ont payé leurs impôts déclarés à temps.
- Nous avons traité16,7 millions de déclarations de revenus des particuliers produites par voie électronique dans les 11 jours suivant leur réception.
- Les 10,1 millions de déclarations des particuliers produites sur papier ont été traitées dans les 3,9 semaines suivant leur réception.

Lorsque nous examinons les déclarations de revenus, nous comparons les renseignements fournis par les contribuables aux renseignements disponibles auprès de tiers afin de vérifier si les contribuables ont demandé les crédits auxquels ils ont droit. Nous redressons les déclarations au besoin et envoyons tout remboursement applicable.

- Au cours de 2011-2012, nous avons corrigé près de 307 000 déclarations des particuliers.
- Cela a entraîné un redressement avantageux moyen de 316 $ par déclaration.

Paiements

Au cours de 2011-2012, l'ARC a traité 34,7 millions de paiements d'impôt, dont 33,4 % étaient des paiements électroniques. La valeur totale des paiements traités était d'environ 419 milliards de dollars.

Grâce aux paiements électroniques, le paiement de l'impôt dû est plus pratique et facile pour les contribuables. Si les contribuables choisissent de payer par chèque, l'ARC dépose rapidement les paiements afin que les contribuables puissent connaître avec certitude leur situation fiscale.

- Pour la majeure partie de 2011-2012, nous avons dépassé notre objectif de dépôt des paiements dans les 24 heures après les avoir reçus.
- Le conflit de travail de Postes Canada en juin et en juillet a eu une incidence sur notre capacité à atteindre nos objectifs pour le traitement des paiements. Par conséquent, notre moyenne pour l'exercice était de 94 % des paiements déposés dans les 24 heures.
- Nous avons traité près de 1,5 million de paiements électroniques de plus en 2011-2012 qu'en 2010-2011.
- Au cours de la période de production des déclarations de 2011, nous avons fait la promotion des avantages du paiement en ligne auprès des contribuables, à l'aide du site Web de l'ARC, des communiqués de presse, des vidéos, de Twitter et de notre document d'information sur la période de production des déclarations. Notre message principal était « Gagnez du temps, payez en ligne! »

Nous étudions des possibilités futures pour améliorer la facilité d'accès pour les particuliers et les entreprises, et nous continuons de réaliser des progrès dans le cadre de notre stratégie de paiements visant à utiliser de nouvelles technologies sécurisées dans la mesure du possible.

Intervention précoce

La technologie de l'information, le renseignement d'entreprise et nos systèmes d'évaluation des risques constituent le fondement de notre méthode d'intervention précoce.

En 2011-2012, nous avons traité environ :

- 27 millions de déclarations des particuliers et des fiducies;
- 2 millions de déclarations des sociétés;
- 7,5 millions de déclarations de la TPS/TVH.

Toutes les déclarations sont soumises à un ensemble complet de validations du système pour détecter les erreurs et apporter des corrections. Cela nous permet de repérer des écarts dans les montants, les déductions et les crédits que les contribuables déclarent dans leurs déclarations de revenus. Nous corrigeons ces erreurs ou omissions au moyen d'un processus automatisé et envoyons au contribuable un avis de cotisation indiquant les résultats.

De plus, nous utilisons des modèles d'évaluation du risque afin de nous aider à repérer les déclarations nécessitant un examen plus approfondi. Notre processus d'examen d'intervention précoce consiste en quatre programmes de traitement principaux : le programme de validité de confiance, la revue du traitement, le rapprochement des particuliers et le programme de revue des cotisations des sociétés.

Ce processus d'examen d'intervention précoce nous a permis de repérer plus de 1 milliard de dollars liés à l'inobservation en 2011-2012 équivalents au montant en dollar identifié l'année passée.

Les zones communes de malentendu que nous identifions dans l'examen initial sont analysées pour détecter les tendances et les écarts en matière de services. Si approprié, ce renseignement est inséré dans nos systèmes d'évaluation de risque afin de nous aider à identifier des dossiers pour un examen plus approfondi.

Programme de validité de confiance

Notre Programme de validité de confiance nous permet de repérer et de corriger les erreurs et les demandes de remboursement inadmissibles dans les déclarations des particuliers avant que nous envoyions un avis de cotisation.

- En 2011-2012, nous avons repéré en moyenne 445 dollars en retour d'impôt sur les déclarations additionnelles, totalisant 156 millions de dollars.

Programme de revue du traitement

Après l'envoi de l'avis de cotisation, notre programme de revue du traitement sélectionne les dossiers qui ont été repérés par notre processus de cotation des risques pour une revue plus approfondie d'éléments comme les crédits d'impôt. Nous demandons ensuite aux contribuables de fournir plus d'information pour vérifier leurs demandes de remboursement.

- En 2011-2012, le programme de revue du traitement a généré des cotisations totalisant 213 millions de dollars en impôts fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Programme de rapprochement

Cette étape de notre processus de revue compare les renseignements que nous avons obtenus de tiers avec les déclarations de revenus produites par les particuliers. Nous corrigeons les renseignements qui ne sont pas exacts ou complets dans la déclaration d'origine.

- En 2011-2012, le programme de rapprochement a généré des cotisations totalisant 665 millions de dollars en impôts des particuliers supplémentaires.

Programme de revue des cotisations des sociétés

Ce programme effectue la validité et examine les déclarations de revenus des sociétés pour s'assurer que les cotisations sont exactes. Puisque les revues sont effectuées peu après l'établissement initial des cotisations, nous repérons les erreurs tôt et les corrigeons. Ce programme aide les sociétés contribuables à éviter de répéter les mêmes erreurs et réduit leur risque de payer des pénalités et des intérêts.

Au cours de la dernière année, nous avons revu 68 222 déclarations, soit une hausse de 41 % par rapport à l'année précédente, et nous avons repéré 51,8 millions de dollars en impôts supplémentaires. Nos revues ont aussi entraîné des redressements de 273,8 millions de dollars des soldes cumulatifs de pertes déclarés dans les déclarations de revenus des sociétés.

Leçons retenues

La croissance de la participation de nos services en ligne nous indique que l'ARC répond bien aux attentes en ce qui concerne le libre-service électronique. Les améliorations que nous avons apportées à nos services électroniques, comme Mon dossier d'entreprise, Mon dossier, Accès rapide et Représenter un client, ont bien été accueillies. On a constaté d'importantes augmentations du nombre d'ouvertures de session et de nouveaux utilisateurs. La promotion du paiement électronique a aussi entraîné une plus forte utilisation de ce service que dans les années antérieures. Nous continuerons de rechercher des possibilités d'amélioration futures de la facilité d'emploi et de l'accès pour les particuliers et les entreprises, et nous continuerons de réaliser de progrès dans le cadre de notre stratégie de paiement afin d'utiliser de nouvelles technologies sécurisées, dans la mesure du possible.

Nous continuerons d'utiliser nos services interactifs et de renseignements en ligne pour faire progresser notre but visant à rendre l'observation plus facile pour les particuliers et les entreprises, et à aider les intermédiaires fiscaux à représenter leurs clients de façon compétente et précise.

Fiche de rendement

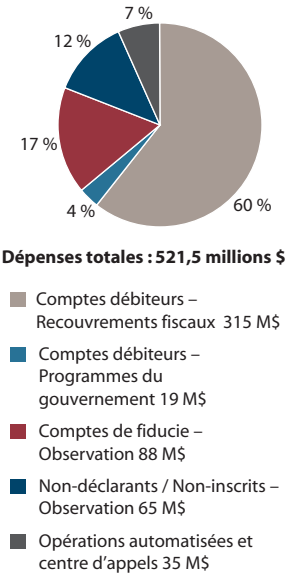
Indicateurs	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Paiements électroniques	Tendance à la hausse	26,5 %	29,7 %	**33,4 %**	Atteint
Pourcentage des particuliers qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	57,9 %	60,3 %	**62,3 %**	Atteint
Pourcentage des déclarations de la TPS/TVH qui sont produites par voie électronique	Tendance à la hausse	25 %	41,3 %	**57,5 %**	Atteint
Pourcentage des sociétés qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	28,5 %	46,8 %	**61,4 %**	Atteint
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours	95 %	97 %	97,6 %	**98,2 %**	Atteint
Pourcentage des fonds de paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	96 %	96,6 %	97,4 %	**94,1 %**	En grande partie atteint[1]
Pourcentage de l'impôt des particuliers T1 traitées avec exactitude	98 %	99 %	98,8 %	**98,8 %**	Atteint
Pourcentage des redressements demandés par les contribuables qui ont été établis avec exactitude	96 %	96,1 %	96,1 %	**96,7 %**	Atteint

[1] L'interruption du service postal en juin et juillet 2011 a empêché d'atteindre la cote « atteint ».

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel.

Résultats stratégiques

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



Activité de programme 3 : Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations

Descriptions de l'activité de programme

- Déterminer et traiter l'inobservation des exigences en matière d'enregistrement, de production et de remises des diverses lois administrées par l'Agence du revenu du Canada.

  Les activités appuient la prévention, la détection et la résolution rapide de l'inobservation relative aux exigences en matière de production, de déclaration et de remises. Elles sont également favorables au recouvrement des comptes clients en ce qui a trait aux déclarations de revenus des particuliers et des sociétés, aux retenues à la source des employeurs, à la taxe sur les biens et services, à la taxe de vente harmonisée, aux autres prélèvements et aux comptes clients administrés au nom d'autres ministères. Il est possible de réaliser les activités en question en cernant les occasions d'améliorer les programmes; en élaborant, en mettant en oeuvre et en maintenant des systèmes, des politiques, des procédures et des lignes directrices nationaux; et en ayant recours aux renseignements d'entreprise et à la technologie.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles[1]
439 417	529 224	**521 505**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
7 676	**7 584**	92

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
L'inobservation des particuliers, des entreprises et des inscrits à l'égard des exigences des lois fiscales en matière de production, d'inscription, de versements et de paiements est repérée et traitée afin de protéger l'assiette fiscale du Canada	Le pourcentage du total des déclarations / des versements repérés et des mesures prises à leur égard grâce à l'intervention de l'ARC, et leur impact fiscal mesuré par rapport aux prévisions budgétaires	95 %	Atteint
	Pourcentage des montants des comptes débiteurs réglés au cours de l'exercice par rapport à la valeur monétaire des nouveaux comptes débiteurs (arrivage) reçus pendant l'exercice	À déterminer	Sans objet

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Intervention complexe

Lorsque des anomalies plus graves sont notées, soit par des renvois de nos programmes d'intervention précoce, soit par l'évaluation des risques au sein des secteurs de programmes spécialisés, nous renvoyons les dossiers aux centres d'expertises appropriés pour une revue plus intensive. L'analyse opérationnelle et les modèles de risque nous aident à déterminer le niveau d'intervention nécessaire.

Chacun des programmes suivants représente l'une des interventions en matière d'observation les plus intensives de l'ARC.

Retenues à la source

Les employeurs sont responsables de retenir, de verser et de déclarer les retenues à la source. Ces sommes sont réputées détenues en fiducie par les employeurs jusqu'à ce qu'ils les soumettent à l'ARC. Ces opérations sont traitées par l'entremise du Système de retenues sur la paye de l'ARC. Étant donné le rôle important que jouent les entreprises dans la perception de l'impôt au nom de l'ARC, nous travaillons afin d'assurer l'intégrité de ce processus.

Notre Programme d'examen des fiducies passe en revue et examine les programmes des employeurs et des entreprises concernant les activités liées aux recouvrement des retenues à la source et de TPS/TVH.

En 2011-2012, la valeur totale repérée pour les activités liées à l'observation des employeurs s'élevait à 1,7 milliard de dollars, légèrement à la hausse relativement au 1,6 milliard de dollars repérée l'année dernière.

Non-déclarant/non-inscrit

Ce programme a pour but d'identifier les particuliers, les sociétés et les fiducies qui ne produisent pas de déclarations de revenus, de même que les entreprises qui devraient être inscrites pour percevoir et verser la TPS/TVH.

Nous avons adopté une approche progressive pour traiter les cas d'inobservation en matière de production et d'inscription. Nous pouvons soit envoyer une lettre, téléphoner au contribuable ou faire appel à nos spécialistes hautement qualifiés pour identifier les contribuables qui ne se sont pas inscrits ou dont les déclarations sont en souffrance.

Dans le cadre de ce programme, en 2011-2012 :

- 2,6 milliards de dollars en taxes ont été repérés;
- 630 384 déclarations qui n'avaient pas été produites ont été obtenues;
- 8 569 entreprises non inscrites aux fins de la TPS/TVH ont été identifiées et inscrites;
- 154 671 déclarants contrevenants de la TPS/TVH ont été identifiés et des mesures ont été prises à leur égard.

Nos mesures ont contribué à un taux de production des déclarations de 99 % pour les sociétés et de 97,5 % pour les particuliers dans les cinq ans à compter de la date limite de production des déclarations.

L'ARC cherche toujours de nouvelles méthodes pour encourager les contribuables à observer les lois fiscales. Cette année, nous avons lancé un projet visant à envoyer aux nouveaux inscrits aux fins de la TPS/TVH et aux employeurs des rappels automatisés des dates auxquelles leurs déclarations et leurs paiements étaient exigibles. Nous avons constaté que les inscrits avec qui nous communiquions étaient 12 % plus susceptibles de se conformer que ceux avec qui nous n'avions pas communiqué. Ces résultats sont encourageants et nous continuerons de mettre à l'essai ce service de rappel pour les nouvelles entreprises en 2012-2013.

Paiement de la dette fiscale

L'étape finale de notre processus d'examen de l'observation consiste à nous assurer que les contribuables versent toutes les sommes dues. Un programme de règlement des dettes efficace est un élément essentiel pour traiter l'inobservation et protéger l'assiette fiscale du Canada.

Nous avons traité environ 419 milliards de dollars en impôt, en taxes et en droits au cours du dernier exercice. De ce montant, plus de 411 milliards de dollars ont été reçus au cours de la période de production des déclarations de 2011-2012. Notre inventaire des comptes débiteurs âgés de moins d'un an est de 7,5 milliards de dollars, soit environ 1,8 % des recettes brutes.

Au cours des cinq dernières années, nos données indiquent que la majorité des particuliers et des entreprises paient leurs impôts à temps, et nous avons continué de dépasser notre objectif de 90 %.

Lorsque les contribuables n'ont pas respecté leurs obligations, nous employons une gamme de mesures d'exécution ayant plusieurs niveaux d'intervention.

Nous avons constaté que notre capacité à recouvrir une dette dépend des mesures de recouvrement rapides et efficientes, puisque plus la dette existe depuis longtemps, plus elle est susceptible d'être difficile et coûteuse à recouvrir. Nous adoptons des approches qui favorisent des mesures rapides, comme notre Centre d'appels de la gestion des créances, qui traite des dettes fiscales à volume élevé et à faible risque à un coût minime. Cela permet à nos agents de recouvrement des bureaux des services fiscaux partout au Canada de se concentrer sur les comptes plus complexes et qui présentent un risque plus élevé.

Nous continuons de chercher des approches d'exécution plus adaptées aux risques pour traiter l'inobservation dans notre programme des comptes débiteurs. Nous continuons de mettre à jour nos stratégies afin de mieux attribuer les nouvelles charges de travail et d'accroître notre efficacité. Des initiatives telles que le modèle de l'Inventaire national des comptes débiteurs, lancé en avril 2011, et le projet pilote du secteur professionnel visent à rendre notre processus de gestion de l'inventaire plus efficace.

- Au cours du dernier exercice, nos agents des bureaux des services fiscaux ont réglé 61,6 % de cette nouvelle créance dans l'année d'arrivage, dépassant notre objectif de 60 %.
- La dette fiscale de 18,4 milliards de dollars que nous avons réglée dans nos bureaux des services fiscaux représente 94 % de la valeur monétaire des arrivages de nouvelles créances au cours du dernier exercice.

Leçons retenues

L'approche graduelle de l'ARC en matière d'intervention précoce, d'intervention complexe, d'exécution et de paiement de la dette fiscale s'est révélée efficiente et efficace. Les taux de production à long terme des particuliers, des sociétés et des organismes de bienfaisance sont de près de 100 %. Nous avons également constaté que 90 % des sociétés et 94 % des particuliers versent leurs taxes et impôts dans les délais prévus, et nos efforts de gestion des créances ont permis de résoudre une dette fiscale de l'ordre de 40 milliards de dollars. Nous avons aussi lancé un projet pour envoyer aux nouveaux inscrits aux fins de la TPS/TVH et aux employeurs des rappels automatisés quant aux dates où leurs déclarations et leurs paiements sont exigibles. Les inscrits contactés étaient 12 % plus susceptibles de s'y conformer que ceux avec qui nous n'avons pas communiqué. Nous continuerons de mettre à l'essai ce service de rappel pour les nouvelles entreprises en 2012-2013.

Nous continuerons de rechercher des approches d'exécution plus adaptées aux risques pour traiter des cas d'inobservation dans nos programmes des comptes clients, et nous transformerons nos stratégies afin de répondre aux nouvelles charges de travail.

Fiche de rendement

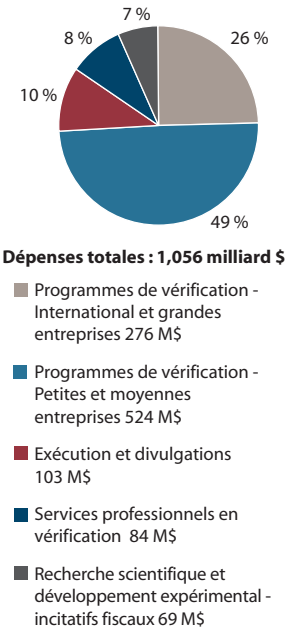
Indicateurs	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Incidence fiscale					
Cas d'inobservation repérés de non-déclarants pour les déclarations T1/T2/T3 et de non-inscrits à la TPS/TVH (en milliards de dollars)	2,6 $[1]	2,8 $	2,8 $	**2,6 $**	Atteint
Employeur/paie/examen de la TPS/TVH, examens et vérifications du niveau d'observation (en milliards de dollars)	1,6 $[1]	1,6 $	1,6 $	**1,7 $**	Atteint
Paiement de la dette fiscale					
Pourcentage des arrivages aux BSF réglés l'année de l'arrivage	60 %	54,6 %	64,4 %	**61,6 %**	Atteint
Valeur monétaire de la production des BSF en pourcentage de la valeur monétaire des arrivages de nouveaux comptes débiteurs aux BSF	90 %	95,5 %	93 %	**94,2 %**	Atteint
Valeur monétaire des comptes débiteurs âgés de plus de cinq ans (en milliards de dollars)	<3,5 $	2,9 $	3,4 $	**3,4 $**	Atteint

[1] L'objectif est établi à partir d'une moyenne sur trois ans des résultats réels déclarés dans les rapports annuels de 2008-2009, de 2009-2010 et de 2010-2011.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel

Résultats stratégiques

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



Activité de programme 4 : Observation en matière de déclaration

Descriptions de l'activité de programme

- Vérifier la divulgation entière et exacte par les contribuables de tous les renseignements requis afin d'établir les obligations fiscales et de protéger l'assiette fiscale par la vérification, des mesures d'application et des activités administratives incitatives.

  Les activités visant à améliorer l'observation comprennent : le fait d'augmenter la compréhension des contribuables quant à leurs obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation, de services à la clientèle et de l'éducation; le fait de déceler et d'aborder les cas d'inobservation au moyen de l'évaluation des risques, de la vérification et des enquêtes; et le fait de créer des partenariats stratégiques avec les intervenants afin de miser sur les efforts d'observation.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles[1]
960 180	1 101 008	**1 055 758**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
10 481	**9 949**	532

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
L'inobservation par les particuliers, les entreprises et les inscrits des exigences de déclaration des mesures législatives de l'ARC est repérée et traitée afin de protéger l'assiette fiscale du Canada.	Pourcentage des principales charges de travail liées à l'observation en matière de déclaration achevées par rapport à celles prévues	100 %	Atteint
	Pourcentage d'activités ayant fait l'objet d'une évaluation des risques qui permettent de repérer les cas d'inobservation dans les directions du secteur international et des grandes entreprises, des petites et moyennes entreprises et de l'exécution et des divulgations	74 %	Atteint

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Influencer les attitudes en matière d'observation

Le fait d'aider les contribuables à comprendre les résultats positifs de l'observation et les conséquences négatives de l'inobservation s'avère important pour obtenir une observation volontaire. Nous devons nous assurer que les contribuables comprennent leurs obligations fiscales et qu'ils sont intéressés à s'y conformer. L'ARC travaille avec des partenaires du gouvernement, de la collectivité et de l'industrie afin d'aider les contribuables à comprendre que le fait de payer des impôts fait partie du sens civique et d'une économie en santé.

Nos activités visant à influencer les attitudes en matière d'observation se concentrent plus particulièrement sur l'économie clandestine. Une étude[1] de Statistique Canada publiée en septembre 2012 a permis de constater que, en 2009, les trois secteurs les plus importants de l'économie qui participent à des activités de l'économie clandestine étaient la construction (29 %), le commerce au détail (20 %) et l'hébergement et la restauration (12 %). L'ARC présente des séances de sensibilisation aux entreprises et aux particuliers qui peuvent être exposés à l'économie clandestine afin de les aider à en comprendre les risques.

- L'ARC a formé un partenariat avec la Colombie-Britannique, le Nouveau-Brunswick et l'Ontario afin de mettre à l'essai l'initiative des écoles de métier, un nouveau projet éducationnel axé sur la sensibilisation à l'égard des responsabilités fiscales des étudiants qui se préparent à des carrières dans l'industrie de la construction et de la rénovation.
- La campagne de l'ARC « Par écrit, s.v.p.! » rappelle aux propriétaires qui entreprennent des projets de rénovation qu'un contrat officiel constitue une protection.

Divulgations volontaires

Le Programme des divulgations volontaires représente pour les contribuables un moyen de divulguer des renseignements inexacts ou incorrects. Nous leur présentons ce programme comme une occasion de corriger les erreurs antérieures et de mettre de l'ordre dans leurs affaires fiscales. Les contribuables qui utilisent le programme doivent payer les impôts exigibles en plus des intérêts, mais ils évitent les pénalités et les poursuites relatives aux montants divulgués. Les renseignements tirés de ces divulgations sont utiles pour l'identification d'autres contribuables qui peuvent ne pas avoir bien établi leurs obligations fiscales. En 2011-2012, le nombre de divulgations volontaires a augmenté de 18,4 %, et nous avons relevé plus de 863 millions de dollars en revenus non déclarés. La hausse des cas reçus est en partie attribuable à une meilleure promotion du programme. Elle est aussi un signe positif démontrant que les contribuables deviennent de plus en plus conscients de leurs obligations fiscales.

Intervention complexe

Lorsque des anomalies plus graves sont notées, soit par des renvois de nos programmes d'intervention précoce, soit par l'évaluation des risques au sein des secteurs de programmes spécialisés, nous renvoyons les dossiers aux centres d'expertises appropriés pour une revue plus intensive. L'analyse opérationnelle et les modèles de risque nous aident à déterminer le niveau d'intervention nécessaire.

Chacun des programmes suivants représente l'une des interventions en matière d'observation les plus intensives de l'ARC.

Risque et processus de vérification

L'évaluation du risque est le fondement de l'approche de l'ARC pour traiter les cas d'inobservation liée à l'impôt sur le revenu. En règle générale, les interventions de vérification sont réservées aux cas d'inobservation les plus graves. Toutefois, une quantité mesurée des ressources de vérification sont aussi investies dans des vérifications de recherche et d'autres projets liés à

1 Pour plus d'informations sur le rapport de Statistique Canada, Estimation de l'économie clandestine au Canada, 1992-2009, visitez le www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/120921/dq120921g-fra.htm.

l'observation. Ces projets permettent à l'ARC de déterminer les risques émergents et de valider l'efficacité de nos évaluations des risques, de sorte que nous perfectionnons continuellement les stratégies que nous utilisons pour traiter les risques.

Le Programme de vérification de recherche est un projet sur quatre ans qui établira des taux d'observation valides sur le plan statistique pour divers secteurs de l'industrie et il nous permettra de déterminer les cas d'inobservation possibles avec plus de précision à l'avenir.

Dans le secteur des petites et moyennes entreprises, nous traitons des enjeux d'inobservation les plus courants dans les secteurs à risque élevé et écrivons aux contribuables afin de les aviser des possibilités d'inexactitudes.

Dans certains cas, les lettres pourraient servir à expliquer le type de déductions permises en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et le type de documents nécessaires pour justifier de telles demandes. Les entreprises sont alors invitées à réviser leur déclaration, et si elles ont des questions ou des préoccupations, à communiquer avec notre bureau. Cette méthode de communication avec les entreprises entraîne souvent les contribuables à modifier leurs déclarations et à changer leur approche à l'égard des déclarations de revenus futures.

En 2011-2012, nos programmes de vérification ont permis de repérer plus de 8,7 milliards de dollars[2] liés à l'inobservation en appliquant une approche fondée sur le risque.

- Les vérifications de l'impôt sur le revenu des contribuables dans nos programmes des petites et moyennes entreprises ont permis de repérer plus de 1,5 milliard de dollars liés à l'inobservation.
- Les vérifications de l'impôt sur le revenu des contribuables dans nos programmes du secteur international et des grandes entreprises ont permis de repérer plus de 5,6 milliards de dollars liés à l'inobservation.

TPS/TVH

Les entreprises peuvent recevoir un chèque de remboursement si leurs crédits de taxe sur les intrants sont supérieurs à la TPS/TVH perçue. En 2011-2012, nous avons mis en œuvre un modèle afin d'améliorer notre examen des paiements anticipés des remboursements de TPS/TVH en nous assurant de sélectionner de façon uniforme les déclarations de TPS/TVH à solde créditeur et certaines déclarations de TPS/TVH à solde débiteur.

- L'activité de vérification liée à la TPS/TVH a repéré plus de 1,1 milliard de dollars liés à des cas d'inobservation.

Planification fiscale abusive

La planification fiscale abusive est un défi auquel les pays développés sont confrontés. Elle peut comporter des structures très complexes avec des éléments à la fois nationaux et internationaux. Elle est souvent organisée par les planificateurs fiscaux et les promoteurs pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, et peut avoir un fondement juridique au sens technique, mais elle va au-delà de l'intention du Parlement lorsque les lois ont été adoptées. En général, les stratagèmes de planification fiscale abusive sont conçus dans le but principal d'éviter de payer les impôts. Si nous ne l'arrêtons pas, la planification fiscale abusive est un risque pour l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada.

L'ARC a une stratégie à multiples facettes pour lutter contre la planification fiscale abusive. Nous avons recours à des spécialistes dans nos centres d'expertise, nous travaillons avec d'autres administrations fiscales et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) afin de partager des renseignements sur les stratagèmes fiscaux. Nous effectuons des modifications législatives pour enrayer les échappatoires découvertes dans le cadre des vérifications, et travaillons avec le ministère des Finances afin de négocier des accords internationaux d'échange de renseignements fiscaux.

Cette stratégie a entraîné une incidence fiscale de 1,3 milliard de dollars en 2011-2012.

2 Incluant la TPS/TVH pour la somme de 1.1 milliard de dollars

Une autre partie de notre stratégie comporte l'imposition de pénalités à des tiers afin de décourager les promoteurs de promouvoir des stratagèmes de planification fiscale abusive. Au cours de 2011-2012, nous avons fermé un total de 17 cas de pénalités imposées à des tiers. La valeur totale des pénalités imposées était de plus de 2,5 millions de dollars.

Recherche scientifique et du développement expérimental

En 2011, notre programme de la RS&DE a fourni plus de 3,6 milliards de dollars en aide fiscale à plus de 23 000 demandeurs, une augmentation de 100 millions de dollars par rapport à l'année précédente. Nous veillons aussi à ce que les entreprises préparent leurs demandes de remboursement conformément aux lois fiscales, aux politiques et aux procédures. En raison de ces efforts, nous avons repéré et traité 425 millions de dollars en cas d'inobservation l'an dernier.

Au cours de 2011-2012, nous avons aussi continué de regrouper et de préciser nos documents de politique actuels sur la RS&DE et les directives connexes afin d'aider les demandeurs à mieux comprendre comment fonctionne le programme. Les consultations publiques en ligne ont pris fin en février 2012, et nous nous attendons à présenter un rapport sur nos résultats relativement à cette initiative dans notre *Rapport annuel au Parlement de 2012-2013*.

En octobre 2011, le groupe d'experts chargé de l'examen de la recherche et développement (R-D) a publié son rapport au gouvernement du Canada sur son examen du soutien fédéral de la R-D. Le groupe a noté que le programme de la RS&DE tient un rôle essentiel dans la réduction des coûts de la R-D industrielle pour les entreprises, l'amélioration des investissements en R-D et l'évolution du Canada en un milieu plus attrayant pour la réalisation d'activités de R-D. Le groupe a également présenté au gouvernement des recommandations sur la façon d'améliorer le soutien aux entreprises et pour les aider à devenir des entreprises concurrentielles de plus grande taille à l'échelle mondiale. Dans le budget fédérale de 2012, informé par les conseils du Groupe d'experts chargé de l'examen de la R-D, le gouvernement du Canada a annoncé un certain nombre de mesures législatives visant à simplifier le programme de la RS&DE et à le rendre plus rentable, ainsi que des mesures administratives visant à améliorer le caractère prévisible du programme. Au cours des prochaines années, l'ARC mettra ces mesures en œuvre.

Économie clandestine

L'économie clandestine est définie comme le revenu non déclaré découlant d'une activité économique qui serait généralement imposable si elle était déclarée à des fins fiscales. L'économie clandestine nuit à la concurrence des entreprises canadiennes parce qu'elle offre un avantage injuste à ceux qui n'observent pas les lois fiscales. Ces entreprises imposent un plus grand fardeau à tous les Canadiens pour le financement de programmes socioéconomiques, comme les soins de santé et l'éducation. La preuve démontre que les entreprises qui participent à l'économie clandestine créent aussi d'autres problèmes. Par exemple, elles privent les employés d'un accès aux programmes sociaux comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada ou le Régime des rentes du Québec. L'économie clandestine rend plus difficile pour les consommateurs de se prévaloir de recours pour les produits et services fournis par des entreprises qui y participent.

Nous employons une approche à deux volets pour lutter contre l'activité de l'économie clandestine. Premièrement, à l'aide de nos efforts de sensibilisation, nous éduquons les gens et influençons leur attitude à l'égard de l'observation. Deuxièmement, nous utilisons la recherche, comme l'étude de 2012 de Statistique Canada, afin d'ajuster notre façon d'attribuer les ressources aux secteurs qui présentent le risque le plus élevé. Cette étude[3] de Statistique Canada estime que l'activité économique clandestine au Canada étaient équivalent à 2,3 % du produit intérieur brut en 2009, soit une baisse de 2,9 % par rapport à 1992.

Ce type d'inobservation est complexe; il est donc important pour les administrations fiscales de partager les renseignements sur les différentes approches et expériences, qu'elles aient connu du succès ou non, à l'égard de ces enjeux. L'ARC continue de travailler avec des partenaires canadiens et internationaux au moyen de la recherche, du partage de renseignements, de la communication, de l'éducation et d'activités d'observation afin de réduire la participation à l'économie clandestine.

3 Pour plus d'informations sur le rapport de Statistique Canada, Estimation de l'économie clandestine au Canada, 1992-2009, visitez le www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/120921/dq120921g-fra.htm.

L'ARC a dirigé le groupe de travail qui a produit le rapport intitulé « Reducing opportunities for tax non-compliance in the underground economy » (Réduire les possibilités d'inobservation fiscale dans l'économie clandestine) pour le Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE. Le rapport a été produit afin d'aider les administrations fiscales à faire progresser leurs idées et leurs pratiques sur la détermination et le traitement des risques liés à l'économie clandestine et les systèmes de paiement électronique, et de favoriser la discussion et le partage des connaissances sur ces questions importantes.

- En 2011-2012, nous avons vérifié 10 627 dossiers liés à l'économie clandestine.
- Parmi les dossiers vérifiés, 80 % ont entraîné l'établissement d'une cotisation fiscale.
- Ces vérifications ont permis de repérer 513 millions de dollars en revenus non déclarés, ce qui représente une incidence fiscale connexe de 260 millions de dollars.

Exécution

Le programme d'Exécution mène des vérifications et des enquêtes au criminel contre les personnes soupçonnées de tirer un revenu d'activités criminelles et celles qui éludent les taxes et les impôts.

L'ARC traite ces cas de fraude intentionnelle et dans certaines situations, elle renvoie les cas au Service des poursuites pénales du Canada. Les contribuables peuvent faire face à des pénalités, à des amendes imposées par le tribunal et jusqu'à cinq ans d'emprisonnement.

En 2011-2012, le programme a mené 819 vérifications d'exécution qui ont permis de repérer 67,4 millions de dollars en impôts supplémentaires à payer. Un total de 137 contribuables ont été condamnés pour évasion ou fraude fiscale, et 24 particuliers se sont vu imposer une peine d'emprisonnement.

Les tribunaux ont imposé 6,4 millions de dollars en amendes et 36 ans de peines d'emprisonnement. De plus, 120 enquêtes de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH ont été renvoyées au Service des poursuites pénales au cours du dernier exercice. Certains résultats sont inférieurs à ceux des années antérieures, parce que les dossiers sont plus complexes et exigent plus de ressources pour les achever.

Nous publions des communiqués de presse sur les condamnations pour fraude fiscale aux médias locaux, régionaux et nationaux afin de montrer qu'il y a des conséquences à l'inobservation, et afin de maintenir la confiance du public à l'égard de l'intégrité du système d'autocotisation du Canada. En 2011-2012, l'ARC a diffusé 175 communiqués de presse sur des condamnations, lesquels ont servi à produire des articles et des reportages aux nouvelles diffusées.

Leçons retenues

L'ARC met en œuvre des freins et contrepoids robustes qui protègent l'assiette fiscale du Canada contre l'inobservation intentionnelle et non intentionnelle. En 2011-2012, nous avons atteint ou atteint en grande partie tous nos objectifs de mesure du rendement visant à traiter l'inobservation. L'approche graduelle de l'ARC en matière d'intervention précoce, d'intervention complexe, d'exécution et de paiement de la dette fiscale s'est révélée efficiente et efficace. Nos mesures d'exécution ont permis de repérer des activités d'inobservation d'une valeur de 14,1 milliards de dollars. Nous avons continué de travailler avec nos partenaires canadiens et internationaux au moyen de la recherche, de l'échange de renseignements, de la communication, de l'éducation et des activités d'observation, afin de réduire la participation à l'économie clandestine. L'ARC a dirigé le groupe de travail qui a produit le rapport intitulé « Réduire les possibilités de non-conformité fiscale dans l'économie souterraine » pour le Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE. Le rapport a été rédigé afin d'aider les administrations fiscales à faire progresser leurs idées et leurs pratiques relatives à la détermination et au traitement des risques liés à l'économie clandestine et aux systèmes de paiement électroniques, et afin d'encourager la discussion et l'échange de connaissances sur ces questions importantes.

En 2012-2013, nous mettrons l'accent sur les cas à risque plus élevé. Nous continuerons aussi d'avoir recours à une série d'interventions qui nous permettront de traiter l'inobservation dès que possible tout en imposant le fardeau le plus faible possible au contribuable.

Fiche de rendement

Indicateur	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Pourcentage des cas entraînant un changement					
Programme des entreprises internationales et des grandes entreprises	90 %	95.7%	93.7%	**87.4%**	En grande partie atteint
Petites et moyennes entreprises	75 %	81.1%	80.3%	**75.3%**	Atteint
Économie clandestine	75 %	78.9%	78.4%	**79.8%**	Atteint
Incidence fiscale générée par ETP en vérification (en millions de dollars)[1]					
Entreprises internationales et grandes entreprises[2]	2,7 $	3,5 $	2,9 $	**2,8 $**	Atteint
Petites et moyennes entreprises[3]	0,35 $	0,40 $	0,39 $	**0,45 $**	Atteint
Autres vérifications	0,39 $	0,40 $	0,42 $	**0,39 $**	Atteint
Incidence fiscale générale	0,9 $	1,15 $	1,02 $	**1,01 $**	Atteint

Volumétriques	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Incidence fiscale[1]			
Entreprises internationales et grandes entreprises (en milliards de dollars)[4]	7,0 $	6,1 $	**5,6 $**
Petites et moyennes entreprises (en milliards de dollars)[4]	1,6 $	1,5 $	**1,5 $**
TPS/TVH pour les entreprises internationales et les grandes entreprises (en milliards de dollars)	0,7 $	0,7 $	**1,1 $**
Autres vérifications (en millions de dollars)	599 $	626 $	**543 $**
Incidence fiscale générale (en milliards de dollars)	9,9 $	8,9 $	**8,7 $**

1 L'incidence fiscale inclut les revenues des impôts présents et futures résultants de nos efforts de vérification, incluant les pénalités et les intérêts, mais excluant l'impact des renversements par le programme des Appels et l'inobservation en matière de paiement.

2 Cela comprend l'ensemble du personnel de soutien, des vérificateurs, des membres de la direction et des cadres qui relèvent du secteur fonctionnel de la vérification.

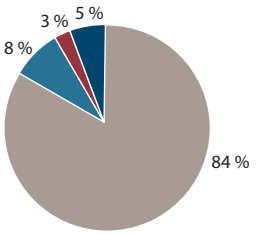
3 Cela comprend l'incidence fiscale générée par nos mesures à l'égard de l'économie clandestine.

4 Les résultats de l'année précédente ont été recalculés, car ils comprenaient la TPS/TVH, qui est maintenant déclarée de façon distincte.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel

Résultats stratégiques

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



Dépenses totales : 175,1 millions $

- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs à l'impôt sur le revenu 147 M$
- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs aux taxes à la consommation 14 M$
- Oppositions, déterminations et appels devant le tribunal relatifs au Régime de Pensions du Canada/Assurance-Emploi 6 M$
- Plaintes liées au service 8 M$

Activité de programme 5 : Appels

Descriptions de l'activité de programme

- Fournir un processus de règlement de différends rapide et impartial aux contribuables qui sont en désaccord avec les décisions prises par l'ARC en favorisant le dialogue avec les contribuables et en examinant des processus de rechange afin de régler les différends, le cas échéant, en plus d'aider le ministère de la Justice à traiter les appels devant les tribunaux.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles[1]
131 819	182 837	**175 064**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
1 377	**1 434**	(57)

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les contribuables ont recours à un examen opportun et impartial des décisions contestées prises en vertu des lois que l'ARC applique et le traitement des plaintes liées au service est opportun et uniforme	Les niveaux ciblés concernant la rapidité d'exécution, la transparence, l'uniformité, l'impartialité et l'exactitude des oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxe à la consommation, des appels du RPC/AE déposés devant la ministre et les plaintes liées au service sont respectés	98 %	En grande partie atteint

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Services

Plaintes liées au service

Notre programme Plaintes liées au service permet de cerner les problèmes et propose des solutions, et il offre aux contribuables un moyen officiel de recours lié aux services qu'ils ont obtenus. Si les contribuables ne sont pas satisfaits de la manière dont nous réglons leur plainte liée au service, ils peuvent passer à l'étape suivante et aviser l'ombudsman des contribuables.

Au cours de 2011-2012, l'ARC :

- a réglé 2 347 plaintes liées au service;
- a réglé des plaintes des contribuables dans les 30 jours ouvrables 94,5 % des fois.

Nous menons une analyse et suivons les tendances liées aux problèmes de service afin de continuer d'améliorer le service et de corriger la cause fondamentale de ces plaintes. En utilisant la recherche sur l'opinion publique, nous avons découvert qu'il n'y a pas beaucoup de personnes qui connaissent le programme Plaintes liées au service de l'ARC. Nous avons pris les mesures suivantes pour régler cette situation au cours de 2011-2012 :

- Nous avons élaboré et fait la promotion d'un dépliant sur les plaintes liées au service de l'ARC.
- Nous avons mis à jour les pages sur les plaintes et les différends dans le site Web de l'ARC avec des renseignements améliorés et une navigation simplifiée afin de rendre les renseignements plus faciles d'accès par les contribuables, les intermédiaires fiscaux et les bénéficiaires de prestations.
- Nous avons présenté des webinaires aux députés et à leur personnel au sujet de la Charte des droits du contribuable et du processus de plaintes liées au service de l'ARC.
- Nous avons élaboré un nouveau dépliant au sujet des plaintes et des différends qui sera diffusé en 2012-2013.

Différends

L'ARC gère une fonction indépendante qui fournit un processus d'examen rapide, impartial et uniforme pour régler les différends découlant des décisions prises en vertu des lois que nous appliquons. Nous traitons les différends qui découlent des cotisations de l'impôt sur le revenu, de la taxe d'accise, de la taxe sur les produits et service, de la taxe de vente harmonisée, des programmes de prestations, des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre, du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien et des organismes de bienfaisance.

Au cours de 2011-2012 :

- nous avons réglé près de 77 000 différends;
- nous avons reçu 15,6 % de moins de différends liés à l'impôt sur le revenu.

Nous menons ces examens en ouvrant activement un dialogue avec le contribuable. Les décisions doivent respecter les lois applicables et mener à un traitement juste et équitable des contribuables. Pour assurer l'impartialité, lorsque les contribuables produisent un avis d'opposition, leur examen est effectué par un agent des appels qui n'a pas participé à l'établissement de la cotisation initiale ou de la nouvelle cotisation.

Examens

La charge de travail régulière des recours comprend les oppositions aux cotisations de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH provenant de contribuables (qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, des sociétés ou d'autres entités) qui sont en désaccord avec une cotisation initiale. Nous recevons généralement de 55 000 à 65 000 oppositions régulières par année, et nous réglons un nombre semblables de dossiers. Cette charge de travail comprend certains des dossiers les plus complexes de l'ARC, et beaucoup se rapportent à des enjeux comme les prix de transfert internationaux et l'application de la Règle générale anti-évitement.

Même si le volume d'arrivages de cas d'oppositions ordinaires comportant des cotisations d'impôt sur le revenu continue d'augmenter, les investissements supplémentaires faits récemment dans ce programme ont donné lieu à une réduction de la charge de travail, étant donné que le nombre de dossiers terminés a dépassé le nombre d'arrivages pour la première fois en plusieurs années.

- Dans le cas de nos dossiers les moins complexes, nous avons réglé 11 % plus de dossiers (de 20 006 à 22 319) et nous avons amélioré la rapidité dans notre prise de décision.

L'ARC envoie un accusé de réception aux contribuables qui utilisent nos services de recours. Selon la norme de service, l'ARC doit envoyer par la poste un accusé de réception dans un délai de 30 jours, 85 % du temps. En 2011-2012, nous avons respecté la norme seulement 54,7 % du temps. Nous examinons maintenant la faisabilité de notre norme, étant donné que nous n'avons pas atteint l'objectif pour cet indicateur depuis les trois dernières années.

Les oppositions liées aux contribuables impliqués dans des activités de planification fiscale abusive représentent plus de 70 % de notre charge de travail des oppositions. Nous avons mis la majorité de ces oppositions en suspens jusqu'à ce que des causes judiciaires concernant la planification fiscale abusive soient réglées. Seuls quelques cas importants ont été réglés par les tribunaux jusqu'ici.

- Même si nous continuons de recevoir un nombre stable de différends liés à la planification fiscale abusive, le taux d'augmentation des niveaux d'inventaire a ralenti, passant de 26 % l'année précédente à 12,5 % cette année.

Au cours des dernières années, nous avons pris les mesures suivantes pour gérer ces travaux et optimaliser nos programmes de recours :

- nous avons regroupé l'arrivage des oppositions liées à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH afin d'accroître l'efficacité;
- nous avons traité toutes les charges de travail de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH de complexité inférieure comme une charge de travail nationale, en permettant l'attribution à tout bureau qui en a la capacité;
- nous avons centralisé l'ensemble de la charge de travail des redressements liés aux dossiers importants dans chaque région.

Des ressources supplémentaires ont été attribuées de façon stratégique au règlement du volume élevé de charges de travail de faible complexité, ce qui a eu pour résultat une hausse de 8,4% des cas d'opposition réglés comparativement à l'année précédente. L'ARC continuera d'attribuer des ressources supplémentaires en vue de régler la charge de travail ordinaire des cas d'opposition au cours des prochaines années.

L'ARC est responsable des processus d'examen administratif du *Régime de pensions du Canada* (RPC) et de la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE) liés à l'assurabilité et à l'emploi donnant droit à pension.

- Le temps moyen pour régler un appel de RPC/AE auprès du ministre du Revenu national a chuté à 135 jours en 2011-2012, une amélioration par rapport aux 155 jours qu'il a fallu au cours de l'exercice précédent.

Litiges

Si une question n'est pas réglée à la satisfaction du contribuable au niveau de l'examen administratif, le contribuable peut interjeter appel à la Cour canadienne de l'impôt. Ce niveau d'examen, appelé « litige », est assujetti aux règles de la Cour de l'impôt.

Les questions que la Cour de l'impôt entend vont de l'application de la Règle générale anti-évitement aux questions liées au prix de transfert, en passant par l'imposition des Autochtones. Dans certaines circonstances les contribuables peuvent faire appels à la Cour d'appel fédérale et à la Cour suprême du Canada. Cette année, parmi d'autres affaires judiciaires importantes, la Cour suprême du Canada a maintenu la position de l'ARC sur l'application de la Règle générale anti-évitement aux fusions de sociétés, et elle a fourni une orientation sur la portée des exemptions fiscales en vertu de la *Loi sur les Indiens*.

La Cour d'appel fédérale a confirmé l'obligation légale de notre ministre d'établir une cotisation de TPS en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise* et de régler la question de l'intention de donner, laquelle est nécessaire pour demander des crédits d'impôt pour dons.

En plus de ces développements judiciaires, l'ARC a collaboré avec le ministère de la Justice sur des affaires devant la Cour suprême du Canada concernant la résidence des fiducies en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, le critère juridique applicable aux pertes agricoles en vertu de la Loi et l'application des dispositions de la Loi sur les prix de transfert ainsi que les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

Allègement pour les contribuables

Les dispositions d'allègement pour les contribuables permettent à l'ARC d'annuler les pénalités et les intérêts, d'accepter les choix liés à l'impôt sur le revenu produits tardivement, modifiés ou révoqués et de fournir des remboursements de l'impôt sur le revenu au-delà de la période de trois ans habituellement allouée. Ces dispositions ont pour but d'aider les contribuables qui ne sont pas en mesure de satisfaire à leurs obligations fiscales en raison de circonstances extraordinaires, telles que des difficultés financières, des sinistres, comme des inondations ou des incendies, ou une erreur dans une publication de l'ARC.

En 2011-2012, nous avons fait connaître nos instruments d'équité pour les contribuables en améliorant notre site Web, en fournissant des renseignements aux intermédiaires fiscaux et en révisant des guides, dépliants et autres publications afin que les renseignements soient clairs et uniformes pour tous les Canadiens.

Les dispositions d'allègement pour les contribuables nous donnent une certaine souplesse et nous permettent d'être plus adaptables dans les situations où il serait déraisonnable ou injuste de pénaliser le contribuable.

La valeur totale de l'allègement offert à 204 740 contribuables s'est chiffrée à plus de 362 millions de dollars en 2011-2012.

Leçons retenues

L'ARC continue d'améliorer le temps qu'elle prend à traiter les différends. Les mesures que nous avons prises pour centraliser la répartition de la charge de travail des dossiers moins complexes ont amélioré notre rapidité d'exécution ainsi que l'âge de l'inventaire. Le nombre de différends reçus a diminué l'année dernière, ce qui est en grande partie attributable au nombre inférieur de dossiers liés à la planification fiscale abusive que nous avons reçus. Nos mesures stratégiques ont apporté des améliorations à la prestation des services de recours. Même si nous continuons d'avoir des difficultés à traiter les différends rapidement, nous estimons que nous avons en grande partie atteint ce résultat organisationnel de base.

Fiche de rendement

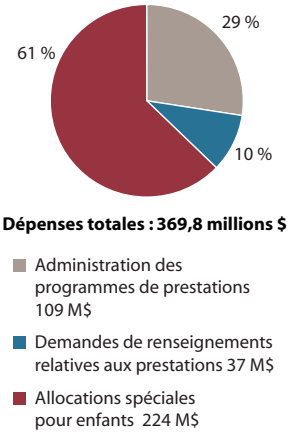
Indicateur	Cible	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Lettre de premier contact pour les différends dans les 30 jours	85 %	50 %	50,5 %	**54,7%**	Non atteint
Plaintes liées au service - accusé de réception émis dans les 48 heures	95 %	97,9 %	96,6 %	**97 %**	Atteint
Plaintes liées au service - contribuables contactés dans les 15 jours	90 %	94,5 %	93,1 %	**96 %**	Atteint
Délai moyen de l'inventaire traitable (en jours) - dossiers d'impôt sur le revenu	Tendance neutre ou à la baisse	215	228	**238**	Non atteint
Activités des appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité - dossiers d'impôt sur le revenu	97 %	98,6 %	98,7 %	**99 %**	Atteint
Activités des appels qui ont satisfait aux normes de transparence - dossiers d'impôt sur le revenu	98 %	99,7 %	98,7 %	**99 %**	Atteint
Dispositions d'allègement pour les contribuables - application uniforme (selon le Programme d'assurance de la qualité)[1]	95 %	95 %	97 %	**97 %**	Atteint

[1] Les résultats uniformes liés demandes d'allégement des contribuables sont fondés sur la taille limitée des échantillons qui devrait augmenter à mesure que progressent les mesures d'assurance de la qualité.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel

Résultats stratégiques

Les familles et les particuliers admissibles reçoivent, en temps opportun, les paiements exacts auxquels ils ont droit.



Activité de programme 6 : Programmes de prestations

Descriptions de l'activité de programme

- Fournir des avantages fiscaux et d'autres services qui contribuent directement au mieux-être économique et social des Canadiens en administrant les Prestations fiscales canadiennes pour enfants, la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée, le programme des allocations spéciales pour enfants, le crédit d'impôt pour personnes handicapées, la Prestation universelle pour la garde d'enfants et les versements anticipes de la prestation fiscale pour le revenu de travail, ainsi qu'un éventail d'avantages permanents et de programmes de versement unique au nom des provinces, des territoires et d'autres ministres fédéraux.
- Aider les prestataires à respecter leurs obligations en fournissant des réponses en temps opportun à leurs demandes de renseignements.

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles[1]
356 806	385 717	**369 783**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles	Écart
1 592	**1 357**	235

Sommaire du rendement par activité de programme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles	Résultats obtenus
Les bénéficiaires de prestations reçoivent des déterminations de l'admissibilité et des paiements opportuns et exacts et ont accès à des renseignements opportuns et exacts	Pourcentage des dix normes de service en vigueur pour l'administration des prestations et les demandes de renseignements sur les prestations qui ont satisfait à la norme de rendement ciblée	100 %	Atteint
	La dette de paiement en trop de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) comme pourcentage des paiements émis	moins que 0,4 %	En grande partie atteint

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Fournir des renseignements

Le site Web de l'ARC est la principale voie de communication pour fournir des renseignements généraux et des outils aux bénéficiaires de prestations. Le site offre des renseignements sur les différents types de prestations et de crédits disponibles, des renseignements sur la présentation de demande en ligne, des calculateurs en ligne et des formulaires couramment utilisés. Par

exemple, le calculateur des prestations pour enfants et familles donne aux utilisateurs une idée des montants de leurs prestations. Nous utilisons aussi une liste d'envoi électronique pour informer les bénéficiaires de prestations[1] du moment où les paiements seront envoyés et pour leur rappeler leur obligation de nous aviser lorsque leur situation change.

Libre-service

Un grand nombre de bénéficiaires de prestations préfèrent traiter avec l'ARC au moyen du libre-service en utilisant notre portail en ligne sécurisé pour les particuliers, appelé Mon dossier.

Les bénéficiaires peuvent gérer en ligne les renseignements sur leurs prestations à l'aide de Mon dossier de la façon suivante :

- ils peuvent visionner leurs paiements de la prestation fiscale canadienne pour enfants, de la prestation universelle pour la garde d'enfants, du crédit pour la TPS/TVH et des programmes provinciaux et territoriaux connexes;
- ils peuvent visionner le solde de leur compte ainsi que leur relevé de compte;
- ils peuvent autoriser un représentant qui agira en leur nom;
- ils peuvent prendre des mesures pour obtenir le dépôt direct;
- ils peuvent changer leur adresse ou leur état civil.

Notre service Accès rapide donne aux particuliers un accès immédiat à certains de leurs renseignements dans Mon dossier. Ce service est une méthode populaire auprès des clients pour accéder facilement aux renseignements sur les prestations. Cette année, les pages d'Accès rapide ont reçu 1 123 208 visiteurs.

Notre service Demande de prestations automatisée (DPA), lancé il y a trois ans, a éliminé la nécessité de présenter des demandes distinctes pour les prestations et les crédits fédéraux et provinciaux ou territoriaux envoyés par l'ARC. Six provinces utilisent maintenant ce service, le Manitoba s'ajoutant au nombre en juillet 2011. À l'aide du service de DPA, l'ARC reçoit les renseignements sur les naissances directement des registres de l'état civil des provinces et des territoires et utilise ces renseignements pour inscrire les nouveaux-nés canadiens aux programmes de prestation et de crédit que nous administrons. Le nombre de demandeurs qui utilisent ce service continu d'augmenter.

- En 2011-2012, 92,4 % des demandeurs admissibles ont utilisé ce service en ligne.

Nous continuons de travailler avec les provinces et les territoires qui n'utilisent pas encore le service de DPA afin de les encourager à le faire.

Demandes de renseignements

Les services téléphoniques de l'ARC fournissent des renseignements généraux aux contribuables, et aident également les contribuables qui ont des demandes de renseignements plus complexes. Les contribuables préfèrent obtenir les renseignements généraux eux-mêmes dans notre site Web, et ils appellent ensuite l'ARC s'ils ont besoin de plus amples explications ou renseignements sur la façon dont ils s'appliquent à leur situation particulière.

En 2011-2012 :

- Nous avons répondu à 6 919 000 demandes de renseignements liées à la prestation fiscale canadienne pour enfants, au crédit pour la TPS/TVH et aux programmes provinciaux par l'intermédiaire des services d'agents et automatisés.
- Nous avons atteint notre norme de service en répondant à 76 % de nos demandes de renseignements téléphoniques sur la prestation fiscale canadienne pour enfants dans les deux minutes.
- Nous avons dépassé notre norme de service pour l'exactitude et la rapidité dans la réponse aux demandes de renseignement écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels.

1 Ce service est disponible pour ceux qui s'inscrivent

Valider l'admissibilité

Les Canadiens s'attendent à recevoir le montant exact de prestations à temps; c'est pourquoi nous nous efforçons de faire en sorte de ne pas leur causer de difficultés inutiles en les payant en trop ou en moins.

Pour calculer correctement les versements, il nous faut des renseignements exacts et à jour de la part des bénéficiaires de prestations. Nous examinons régulièrement les comptes et les résultats du traitement afin de vérifier l'exactitude des paiements. En plus de vérifier les renseignements auprès des bénéficiaires concernant leur état civil, leur situation de garde d'enfants et leur revenu, nous utilisons des outils d'évaluation des risques sophistiqués afin de déterminer les comptes qui doivent faire l'objet d'un examen. Au cours de 2011-2012, nous avons examiné 171 832 comptes à risque élevé, et nous avons apporté des redressements à 62 % d'entre eux.

Nous informons les particuliers de la façon dont leurs comptes seront redressés afin qu'ils comprennent comment nous calculons les prestations et ce qu'ils sont en droit de recevoir.

Traitement

En 2011-2012, l'ARC a traité 762 000 demandes de paiement de prestations ou de crédits et de changement d'état civil. Nous avons également traité 756 000 redressements de comptes, mettant à jour les renseignements personnels dans le compte des bénéficiaires de prestations. Nous avons également traité 951 000 nouvelles déterminations pour des comptes de crédit pour la TPS/TVH.

De plus :

- Nous avons émis 111 millions de paiements de prestations totalisant près de 21 milliards de dollars à environ 12 millions de bénéficiaires.
- Nous avons émis 915 millions de dollars en crédits d'impôt pour personnes handicapées pour 587 000 particuliers.

Leçons retenues

En 2011-2012, nous avons ajouté des fonctions afin d'aider les particuliers à obtenir un accès rapide aux renseignements sur leurs prestations. Nos travaux concernant la validation ciblée des comptes nous ont permis de faire en sorte que les versements soient calculés avec exactitude et de déterminer les créances en souffrance. Nous avons ajouté des services pour nos clients gouvernementaux, réduisant le dédoublement et les coûts administratifs. Les résultats que nous avons obtenus en 2011-2012 indiquent que nous avons atteint notre objectif de veiller à ce que les Canadiens aient accès aux prestations et aux crédits auxquels ils ont droit, et que les paiements connexes soient exacts et envoyés à temps.

En 2012-2013, nous continuerons d'améliorer nos services interactifs et de renseignements en ligne afin de faire progresser notre but de faciliter, pour les bénéficiaires de prestations et de crédits, l'accès rapide aux renseignements, la demande des prestations auxquelles ils ont droit et la réception des paiements exacts.

Fiche de rendement

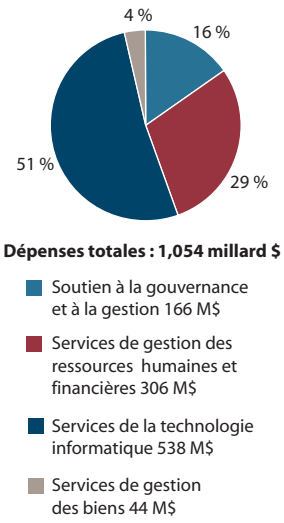
Indicateur	Cible	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Pourcentage des bénéficiaires de prestations qui reçoivent leurs paiements à temps	99 %	99,7 %	99,8 %	**99,9 %**	Atteint
Pourcentage des bénéficiaires de la PFCE qui fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit	95 %	94,4 %	95,5 %	**Sans objet**[1]	Sans objet[1]
Dette de trop-payé de la PFCE en pourcentage des paiements versés	<0,4 %	0,1 %	0,4 %	**0,6 %**	En grande partie atteint
Pourcentage de demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil traités à temps	98 %	98,8 %	98,7 %	**99,0 %**	Atteint
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés qui ont donné lieu à un redressement	50 %	53,5 %	49,9 %	**61,7 %**	Atteint
Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil	98 %	99,4 %	99,8 %	**99,5 %**	Atteint
Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des redressements de mises à jour des comptes	98 %	100 %	98,2 %	**96,6 %**	En grande partie atteint

[1] L'étude qui produit ce résultat est désormais effectuée tous les deux ans, les prochains résultats seront disponibles pour la période de 2012-2013.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le www.arc.gc.ca/rapportannuel

Résultats stratégiques

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



Activité de programme 7 : Services internes

Descriptions de l'activité de programme

- L'activité de programme des services internes appuie tous les résultats stratégiques et est commun dans l'ensemble des ministères.

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

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations[1]	Dépenses réelles[1]
1 391 188	1 192 400	**1 053 851**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles[1]	Écart
8 406	**8 563**	(157)

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Améliorer la capacité de nos ressources humaines

Notre succès est fondé sur notre approche avant-gardiste à la planification stratégique des ressources humaines et sur notre réceptivité à l'égard de l'environnement socioéconomique changeant. Un effectif informé et mobilisé est essentiel si nous voulons maintenir la confiance des contribuables et exécuter les opérations de base.

Planification stratégique

En juin 2011, nous avons publié une nouvelle version du Plan stratégique de l'effectif de l'Agence. Nous avons déterminé des postes et des secteurs de connaissance qui sont essentiels à l'atteinte de nos objectifs. Ils demeureront prioritaires pour l'ARC en 2012-2013.

Nous avons établi un Cadre de l'intégrité afin de formaliser notre culture de l'intégrité dans les politiques, les programmes et les processus en milieu de travail. Nous avons lancé une stratégie de communication à la fin de 2011-2012 afin de promouvoir la sensibilisation et la compréhension de notre Cadre de l'intégrité aux employés.

L'initiative du Continuum du leadership de l'ARC fait en sorte que l'apprentissage et le perfectionnement du leadership soient stratégiques et intégrés. En 2011-2012, les initiatives clés de ce programme comprenaient ce qui suit :

- le lancement d'un programme d'apprentissage obligatoire pour tous les nouveaux cadres;
- l'offre d'une « discussion informelle » pour aborder des sujets d'intérêts pour les cadres de direction;
- l'examen de notre Programme de perfectionnement en gestion supérieure, de notre Programme de perfectionnement des cadres intermédiaires et de notre Programme d'apprentissage.

Réceptivité

En 2011-2012, nous avons abordé un bon nombre de défis importants en matière de ressources humaines.

- Les résultats d'un référendum en 2011 en Colombie-Britannique verront le retour d'une taxe de vente provinciale (TVP) et de la taxe sur les produits et services (TPS) le 1er avril 2013. Nous avons travaillé avec la Colombie-Britannique afin d'assurer des possibilités d'emplois provinciaux pour 129 employés qui se sont joints à l'ARC lorsque la taxe de vente harmonisée a été mise en œuvre en Colombie-Britannique en 2010.
- En mars 2012, 817 anciens employés du gouvernement de l'Ontario se sont joints aux bureaux de l'ARC dans toute la région de l'Ontario lorsque la TVH a été mise en œuvre dans cette province[1].

Réceptivité et durabilité de la technologie de l'information

L'ARC a une réputation solide en matière de prestation de service excellente et innovatrice. Pour maintenir cette réputation, il faut investir continuellement dans la technologie de l'information (TI). Le rendement sur cet investissement se manifeste dans le cas de nos offres de service en ligne. Nous investissons aussi dans des innovations moins visibles qui suivent nos offres en ligne. Ces investissements favorisent nos activités organisationnelles de base et contribuent à notre excellence dans la prestation de services.

En 2011-2012 :

- nous avons renforcé notre protection des renseignements des contribuables et des bénéficiaires de prestations en passant d'une vieille à une nouvelle technologie, à un système de transfert de fichiers de données électroniques plus sécuritaire qui transmet près de quatre téraoctets de données chiffrées rapidement et avec efficacité;
- nous avons achevé un projet afin de nous assurer que notre système de la TI pour la gestion financière des ressources humaines continue de fournir un soutien fiable et efficient pour les opérations internes;
- nous avons transféré les services d'infrastructure de la TI de l'ARC à Services partagés Canada;
- nous avons conclu un accord trilatéral avec la Banque du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada afin d'assurer la durabilité de nos services de centre de données dans la région de la capitale nationale du secteur privé;
- nous avons été reconnus dans le cadre de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale comme Lauréats des Prix de distinction pour cinq projets.

Responsabilisation et efficacité opérationnelle

La transparence est importante pour démontrer des résultats et maintenir la confiance des contribuables. Au cours du dernier exercice, nous avons continué d'améliorer nos contrôles financiers internes et notre structure de gouvernance.

1 La mise en œuvre de la TVH en Ontario a donné lieu à des offres d'emploi à l'ARC pour les employés permanents de cette province.

Certifier l'efficacité des contrôles internes

En 2011-2012, nous avons consacré des efforts importants pour nous assurer d'avoir un système solide de contrôles sur notre gestion financière et nos rapports financiers.

- Nous avons mis en place le processus de certification du premier dirigeant (PD) et de l'agent supérieur des affaires financières (ASAF) afin d'assurer l'exactitude et la fiabilité de nos contrôles internes et de nos rapports financiers.
- Nous avons effectué un exercice d'évaluation des risques afin de cerner et de traiter des risques d'entreprise importants.
- Notre première dirigeante et l'ASAF ont signé notre première Déclaration de la responsabilité de la direction et de son annexe annuelle, qui comprend les contrôles internes sur les rapports financiers.
- Nous avons publié un rapport détaillé, vérifié par le Bureau du vérificateur général du Canada, à l'intention des provinces et des territoires sur la conception des contrôles de l'ARC sur les rapports financiers pour le programme d'impôt sur le revenu des particuliers.
- Nous avons terminé une évaluation de l'efficacité opérationnelle des contrôles à l'égard des rapports financiers pour notre programme d'impôt sur le revenu des sociétés.

Mise en œuvre de la stratégie du programme de gestion des mesures d'urgence

En 2011-2012, nous avons renforcé nos pratiques et notre structure de gouvernance pour la gestion des mesures d'urgence conformément à la *Loi sur la gestion des urgences* et la Politique fédérale en matière de gestion des urgences. Ces améliorations viendront améliorer notre résilience en cas d'urgence.

Améliorer la sécurité

La sécurité et la protection des renseignements sont d'une importance primordiale pour l'ARC.

En 2011-2012:

- nous avons adopté une mesure fondée sur le risque afin de voir à ce que nous examinions attentivement les priorités les plus élevées;
- nous avons mis en œuvre la première phase et lancé les deuxième et troisième phases de notre projet sur la Gestion de l'identité et de l'accès. Le projet vise à améliorer la façon dont nous vérifions l'identité et accordons les privilèges d'accès aux utilisateurs autorisés seulement, et uniquement dans la mesure requise pour exécuter leurs fonctions;
- nous avons continué d'améliorer notre capacité à surveiller de façon proactive l'accès des employés aux systèmes de l'ARC et de repérer les accès douteux;
- nous avons augmenté les ressources allouées à notre fonction de sécurité et des affaires internes afin de renforcer davantage notre capacité à prévenir, repérer et gérer les atteintes à l'intégrité.

Faire progresser le programme de contrôle des fraudes internes

Pour faire progresser notre Programme de contrôle des fraudes internes :

- nous avons mis à jour et communiqué notre politique de contrôle des fraudes internes;
- nous avons élaboré une stratégie pour gérer le risque de fraude interne afin de renforcer et d'officialiser nos pratiques courantes; et
- nous avons créé une méthode pour évaluer le risque de fraude interne afin de mieux comprendre les vulnérabilités éventuelles, et d'évaluer et améliorer l'efficacité de nos contrôles internes actuels.

Gérer les risques de l'entreprise de façon uniforme et systématique

L'ARC incorpore la gestion du risque dans ses processus de prise de décisions, de planification et d'établissement de rapports. Nos risques comportent cinq thèmes principaux :

- la protection de la base du revenu;
- le maintien de la confiance publique;
- les outils : ressources, systèmes et processus;
- la capacité de progresser et d'évoluer;
- tirer parti des renseignements et des connaissances.

En 2011-2012, nous avons lancé notre Profil des risques de l'entreprise, qui réunissait trois rapports sur les risques de l'entreprise en un seul. Le nouveau profil des risques de 2011 détaillé comprend tous les renseignements sur nos risques de l'entreprise, y compris les plans d'action pour les risques nécessitant des mesures d'atténuation.

Informations sur les actions entreprises pour répondre à nos risques est incluse dans le chapitre un à six.

Nous avons aussi renforcé les partenariats internes et intégré la fonction de gestion des risques en processus d'entreprise clés. Les résultats comprennent les suivants :

- définir notre profil des risques selon les priorités présentées dans notre Plan d'entreprise et notre architecture des activités de programme;
- intégrer nos pratiques d'information sur le risque et de gestion des risques à nos processus de planification et de gestion des investissements;
- favoriser la coordination soutenue et l'échange de renseignements entre nos fonctions des risques et de la vérification.

L'établissement de rapports sur les risques et le rendement s'est amélioré au cours du dernier exercice grâce à l'élaboration d'aperçus des risques et leur inclusion dans notre profil des risques. Les aperçus des risques donnent une vue d'ensemble concise et complète de chacun des risques, et ils servent à surveiller et à présenter des rapports sur les risques et leurs plans d'atténuation.

Contribution à la stratégie fédérale de développement durable

Nous avons déposé notre cinquième Stratégie de développement durable au moyen du *Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012* de l'ARC. La stratégie fera en sorte que nous continuions d'atteindre les objectifs fixés dans la stratégie fédérale de développement durable.

Au cours du dernier exercice.

- Nous avons réduit l'utilisation du papier de bureau par employé de 19 % de plus, dépassant notre objectif de réduction de papier interne de 28 % par rapport aux niveaux de 2005-2006.
- Nous avons mis en œuvre une initiative nationale visant à réduire le nombre d'unités d'impression et à atteindre un rapport moyen des employés et des unités d'impression de 6:1.
- Nous avons réalisé 10,5 % pour l'approvisionnement écologique en biens et en services, et nous avons atteint un niveau de 97 % des agents d'approvisionnement formés en approvisionnement écologique.
- Nous avons mis au point un plan national pour l'élimination écologique et sécuritaire des équipements électroniques et électriques excédentaires.

Thème IV
Réduire l'empreinte environnementale – en commençant par le gouvernement

Activité de programme 7 : Services

L'ARC participe à la Stratégie fédérale de développement durable et contribue à l'atteinte des objectifs visant à écologiser les opérations gouvernementales par le biais de l'activité de programme Services internes. L'organisme contribue aux domaines suivants liés aux objectifs du thème IV (Réduire l'empreinte environnementale - en commençant par le gouvernement) de la SFDD :

- émissions de gaz à effet de serre;
- déchets électroniques;
- gestion de l'impression;
- consommation interne de papier
- guide des réunions écologiques
- approvisionnement écologique.

Pour plus de détails sur les activités d'Écologisation des opérations gouvernementales de l'ARC, veuillez consulter la liste des tableaux de renseignements complémentaires dans la section III à la page 58.

Surveillance de la gestion

Pour nous assurer que nous répondons efficacement à nos obligations en matière de responsabilisation, nous utilisons deux outils complémentaires : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction effectuée par notre Conseil de direction. Ensemble, ces deux outils donnent une évaluation complète du rendement de l'ARC en matière de gestion.

L'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion de 2011-2012 s'est penchée sur trois indicateurs. L'ARC a obtenu la cote « fort » pour un indicateur et « acceptable » pour les deux autres. Notre Conseil de direction a effectué sa cinquième évaluation du Conseil de direction. Des 14 indicateurs considérés, aucun n'exigeait d'attention, deux présentaient des possibilités d'amélioration et douze ont été considérés comme « forts » ou « acceptables ».

Les résultats positifs de ces évaluations donnent aux Canadiens l'assurance que l'ARC est activement engagée à atteindre l'excellence en matière de gestion.

Leçons retenues

L'ARC est une organisation vaste et bien établie qui évolue dans un contexte socioéconomique complexe. Au cours du dernier exercice, nous avons continué d'élaborer des pratiques de gestion innovatrices et une infrastructure solide. Nous sommes convaincus, selon les évaluations internes et externes et nos réalisations éprouvées, que nous avons atteint notre objectif visant à faciliter les activités organisationnelles de base et à atteindre les résultats escomptés relativement à nos priorités de gestion.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur cette activité de programme, veuillez consulter le
www.arc.gc.ca/rapportannuel

Changements apportés à la structure du gouvernement

Le 4 août 2011, Services partagés Canada a été établi comme ministère et, par conséquent, on lui a confié le contrôle et la supervision de certaines parties de l'administration publique fédérale relatives aux services d'infrastructure de la technologie de l'information.

Répercussions sur les ressources financières et humaines en raison de l'établissement de Services partagés Canada

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales[1]
Transfert net à Services partagés Canada après le décret[2]	60,6 $	72,3 $

1 En vertu de l'article 31.1 de la Loi sur la gestion des finances publiques et des décrets C.P. 2011-0881, C.P. 2011-0877 et C.P. 2011-1297, ce montant est réputé avoir été affecté à Services partagés du Canada, ce qui a pour incidence de réduire d'autant le montant du crédit de l'Agence du revenu du Canada.

2 Le montant total des autorisations, tel qu'indiqué dans le tableau des Ressources financières pour 2011-2012 (et dans les autres tableaux pertinents), qui figure dans la section du « Sommaire du rendement », correspond au montant net de tout transfert à Services partagés Canada. Le montant des dépenses réelles ne comprend pas les dépenses engagées pour le compte de Services partagés Canada à compter de la date du décret.

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein)

	Prévues	Réelles
Attribuées à Services partagés Canada	257	257

Initiatives liées au Plan d'action économique

En 2011-2012, l' ARC a reçu un financement lié au plan d'action économique d'un montant de 2,4 millions de dollars pour l'administration du crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire, du crédit d'impôt pour l'achat d'une première habitation ainsi que pour les pénalités pour production tardive ou dans un format incorrect. Ces fonds supplémentaires ont permis à l'ARC de répondre à la charge de travail accrue générée par ces initiatives.

(en millions de dollars)	2011-2012
Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire	0,7
Crédit d'impôt pour l'achat d'une première habitation	0,7
Pénalités pour production tardive ou dans un format incorrect	1,0
Total (incluant les régimes d'avantages sociaux des employés)	**2,4**

(en million de dollars)	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Budget principal des dépenses	4 388,0	4 476,4	4 293,0
Dépenses prévues	4 388,0	4 523,5	4 293,8
Total des Autorisations[1]	4 586,2	4 596,7	4 610,1
Dépenses réelles[1]	4 406,5	4 418,6	4 351,3
Plan d'action économique du Canada	12,0	9,6	2,4

1 Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada en 2011-2012.

Section III : Renseignements supplémentaire

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

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (ARC) conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2 complémentaire aux états financiers. Certains renseignements présentés dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'ARC est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les renseignements financiers soumis aux Comptes publics du Canada et inclus dans le rapport annuel de l'ARC concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations en matière de la comptabilité et de l'établissement de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'ARC. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF) qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont effectuées en conformité avec les règlements et la Loi sur la gestion des finances publiques, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs.

Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'ARC veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, au moyen de dispositions organisationnelles assurant une répartition appropriée des responsabilités et de programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation ainsi que d'une évaluation annuelle de l'efficacité de son système de CIRF. Une évaluation pour l'année financière s'étant terminé le 31 mars 2012 a été effectué conformément à la Politique sur le contrôle interne et les résultats ainsi que les plans d'action sont résumés en annexe.

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

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

Approuvé par :

Commissaire et première dirigeante	Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire Finances et administration
Linda Lizotte-MacPherson	Filipe Dinis

Ottawa (Ontario)
Le 28 août 2012

Renseignements sur le rendements - crédit parlementaires

Introduction

Cette section du *Rapport ministériel sur le rendement 2011-2012* de l'Agence du revenu du Canada (ARC) fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'ARC pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2011-2012. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses de chacune des activités de programme et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'ARC est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats audités - Activités de l'ARC, à la page 88 du *Rapport annuel au Parlement 2011-2012* comprend les éléments comme les services reçus à titre gracieux par d'autres ministères et organismes fédéraux. Nous présentons un rapprochement dans la note 3 à la page 97 du *Rapport annuel au Parlement 2011-2012*.

L'ARC participe à un projet pilote du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin d'élargir la comptabilité d'exercice au processus d'affectation des crédits et de budgétisation. Ainsi, l'ARC a préparé et inclus les états financiers prospectifs au *Rapport sur les plans et priorités (RPP) de 2011-2012*. L'information financière prospective est préparée selon une comptabilité d'exercice afin de renforcer l'obligation de rendre compte, d'accroître la transparence et d'améliorer la gestion financière. En tant qu'élément de l'analyse du coût d'exploitation net, ce Rapport ministériel sur le rendement compare les résultats réels aux états financiers prospectifs initiaux inclus dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012*.

Information financière de l'ARC

Activités de l'Agence du revenu du Canada

Agence du revenu du Canada	2011-2012 (en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses[1]	4,293,046
Dépenses prévues[2]	4,293,803
Autorisations totales[3]	4,610,141
Dépenses réelles	4,351,292

1 Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'année fiscale.

2 Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants anticipés être autorisés au cours de l'année fiscale.

3 Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'année fiscale.

Les États financiers - Activités de l'Agence indiquent un total de 3 913,6 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3 à la page 97 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 351,3 millions de dollars indiquées dans cette section, nous avons ajouté les trois éléments suivants dont il est question dans les États financiers - Activités administrées : les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, 213,9 millions de dollars; les paiements des allocations spéciales pour enfants, 223,5 millions de dollars; et divers autres éléments, 0,3 million de dollars.

Vue d'ensemble

En 2011-2012, le Parlement a approuvé 4 293,0 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012 de l'ARC*.

Le Budget principal des dépenses de 2011-2012 a été rajusté afin d'inclure :

- 178,0 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2010-2011;
- 101,4 millions de dollars pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ;
- 73,9 millions de dollars pour un rajustement à la hausse des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*;
- 19,1 millions de dollars pour l'exécution des multiples mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2011;
- 14,8 millions de dollars pour un rajustement à la hausse aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada;
- 6,2 millions de dollars pour commencer la mise à niveau du système de traitement des déclarations d'impôt sur le revenu des particuliers;
- 1,5 million de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne;
- 1,0 million de dollars pour un rajustement à la hausse pour les campagnes de publicité gouvernementale; et
- 0,3 millions de dollars provenant de divers autres éléments.

Ces augmentations ont été compensées par les réductions suivantes :

- 72,3 millions de dollars pour le transfert à Services partagés Canada des responsabilités de courrier électronique, de centres de données et de réseaux;
- 3,5 millions de dollars pour un rajustement à la baisse des versements d'allocations spéciales pour enfants;
- 3,2 millions de dollars pour un rajustement à la baisse des coûts des régimes d'avantages sociaux des employés; et
- 0,1 million de dollars transféré au Secrétariat du Conseil du Trésor pour soutenir la collectivité nationale des gestionnaires.

Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 4 610,1 millions de dollars pour 2011-2012, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 7,4 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 610,1 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 351,3 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 258,8 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux campagnes de publicité gouvernementale et aux fonds réservés pour l'initiative législative pour les entités de placement étrangères et les fiducies non résidentes qui n'a pas encore reçu la sanction royale, la somme restante de 248,3 millions de dollars est disponible pour utilisation par l'ARC en 2012-2013 en vertu de son pouvoir de dépenser légal de deux ans. Ce montant représente 5,4 % des autorisations totales.

L'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada permet à l'ARC d'être plus stratégique dans son utilisation des fonds publics en prenant une vue pluriannuelle des plans et des budgets. La souplesse financière en 2011-2012 a été légèrement plus élevée que d'habitude en raison des mesures de restriction introduites par l'ARC durant la seconde moitié de l'année financière en réponse au gel du budget de fonctionnement mis en œuvre par le gouvernement dans le budget de 2010. Ce report accru à l'exercice suivant faisait partie de la stratégie de l'ARC afin d'adresser les pressions de fonctionnement non financées en 2012-2013, y compris les augmentations de salaire déjà approuvées pour les employés.

Revenus administrés par l'Agence du revenu du Canada

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 332,0 milliards de dollars en 2011-2012, ce qui représente une hausse de 6,6 % par rapport aux 311,3 milliards de dollars administrés en 2010-2011.

(en milliers de dollars)	2011-2012	2010-2011
Gouvernement fédéral	198 323 243	191 023 845
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	94 609 448	83 085 151
Régime de pensions du Canada	39 026 598	37,177 356
Total	331 959 289	311 286 352

Capacité de livrer les services

L'effectif de l'ARC de plus de 40 000 employés est essentiel à la réalisation de son mandat. Au cours de 2011-2012, cet effectif était composé en moyenne de 83 % d'employés permanents, 16 % d'employés à terme et 1 % d'étudiants.

Les employés de l'ARC sont situés sur l'ensemble du Canada, dans les régions opérationnelles suivantes : Ontario (32 %), administration centrale (21 %), Prairies (15 %), Québec (12 %), Pacifique (12 %) et Atlantique (8 %). Ils fournissent des services aux contribuables dans plus de 40 bureaux des services fiscaux et centres fiscaux, ainsi que des services liés aux programmes et des services internes à l'appui de ces programmes.

La capacité en technologie de l'information (TI) de l'ARC est aussi essentielle à sa faculté d'offrir des services aux canadiens. Ceci est une tâche importante qui requiert l'implication de deux centres de traitement de données qui traitent jusqu'à 4 millions de transactions par heure, 7 ordinateurs centraux, environ 1 700 serveurs et l'entretien de plus de 495 applications au sein d'un environnement informatique réparti sur plus de 400 emplacements. Tel qu'expliqué ci-dessous, en vigueur depuis le 15 novembre 2011, les services d'infrastructures en TI liés à des services de courriel, de centres de données et de réseaux sont fournis par Services partagés Canada en partenariat avec l'ARC.

Faits saillants financiers

Quatre conjonctures importantes ont influencé significativement les résultats de 2011-2012 dans les états financiers.

1. Services partagés Canada

Au cours de l'exercice 2011 2012, le gouvernement du Canada a annoncé la création de Services partagés Canada, un nouvel organisme dont le mandat est d'établir une approche à l'échelle de l'administration fédérale pour la gestion de livraison des services de l'infrastructure de la TI. Compte tenu de la responsabilité de Services partagés Canada, l'ARC a transféré à Services partagés Canada le contrôle et la supervision des domaines opérationnels liés aux services de courriel, de centres de données et de réseaux.

Conformément au décret en conseil, en vigueur depuis le 15 novembre 2011, 72,3 millions de dollars des ressources de l'ARC ont été réputées être affectés à Services partagés Canada pour 2011-2012. Les crédits réputés comprenaient un montant de 11,7 millions de dollars de reports prospectifs prévus requis par Services partagés Canada pour respecter les ententes contractuelles existantes en 2012-2013.

Le coût des activités de TI qui ont été transférées à Services partagés Canada continue d'être pleinement reflété dans les états financiers comme des services professionnels reçus gratuitement (voir la note 10 des États financiers - Activités de l'Agence).

L'ARC a collaboré étroitement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Receveur général et Services partagés Canada afin de s'assurer que les exigences financières en matière de comptabilité et de rapport soient rencontrées pour les crédits réputés et les dépenses connexes.

2. Négociations collectives

Dans le cadre du budget fédéral de 2010, le gouvernement a annoncé un gel des budgets de fonctionnement des ministères et des organismes jusqu'en 2012-2013 inclusivement. Par conséquent, il n'y aura aucune augmentation des fonds de la réserve

centrale alloués aux organismes pour couvrir les augmentations de salaire qui sont entrées en vigueur entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2013.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le déficit de financement associé à ces augmentations de salaires s'élevait approximativement à 48,0 millions de dollars. L'ARC a géré cette contrainte opérationnelle à l'aide de ressources internes provenant d'économies générales liées à l'administration et aux programmes identifiées dans le cadre d'un examen des dépenses de certains programmes ciblés.

3. Gestion financière de l'ARC

L'ARC recourt à une stratégie de gestion des ressources pluriannuelle à l'aide de son pouvoir de dépenser couvrant deux ans afin d'être mieux placée dans les années futures pour faire face aux contraintes connues et/ou pour répondre rapidement aux contraintes opérationnelles non prévues et extraordinaires.

Dans le cadre de sa stratégie de gestion des ressources, l'ARC examine et révise continuellement les plans et les priorités afin de s'assurer de l'utilisation efficace des ressources du gouvernement et de l'atteinte de ses résultats pour ses activités de base. En 2011-2012, la majorité des principaux objectifs de rendement ont été atteints ou dépassés.

4. Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale

Le 1er juillet 2010, l'ARC a mis en œuvre la taxe de vente harmonisée (TVH) dans les provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique. L'ARC a reçu un financement en 2011-2012 de 137,8 millions de dollars (comprenant les avantages sociaux des employés et les frais de locaux), pour la mise en place et l'administration soutenue de la TVH dans les deux provinces. Ce financement a été utilisé en vue d'assurer la transition des employés provinciaux affectés à l'ARC, d'identifier et de traiter le risque relatif à l'inobservation liée à la TVH et d'administrer la marge de manœuvre provinciale de la TVH propre à l'Ontario et à la Colombie-Britannique. Depuis ce temps, la province de la Colombie-Britannique a confirmé qu'elle retournera à l'application du modèle de taxe de vente provinciale à partir du 1er avril 2013. De plus, le 18 avril 2012, la province de l'Île-du-Prince-Édouard a annoncé qu'elle fera la transition à la TVH à partir du 1er avril 2013. Les ajustements au financement de l'ARC ayant trait à ces annonces seront reflétés dans les années futures, tel que requis.

Discussion et analyse

Analyse du coût d'exploitation net

État condensé des opérations et situation financière nette de l'ARC (non audité)
Au 31 mars 2012 (en milliers de dollars)

	% variation dans les résultats actuels	2011-2012	2010-2011	Résultats prévus 2012
Total des charges	3,3 %	4 758 441	4 605 580	4 682 265
Total des revenus non fiscaux	1,6 %	559 640	550 607	606 734
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	3,5 %	4 198 801	4 054 973	4 075 531
Situation financière nette de l'ARC	97,7 %	544 535	275 386	281 969

Coût réel net de fonctionnement

Le coût d'exploitation net de l'ARC en 2011-2012 s'élevait à 4 198,8 millions de dollars, une augmentation de 143,8 millions de dollars comparativement au coût d'exploitation net de 4 055,0 millions dollars en 2010-2011.

Les détails du coût d'exploitation net sont illustrés ci-dessous (voir note 8 des États Financiers - Activités de l'Agence pour une décomposition additionnelle des coûts par catégorie) :

Détails du coût d'exploitation net (non audité)

Au 31 mars 2012 (en milliers de dollars)

	2011-2012	2010-2011	Écart
Personnel	3 519 130	3 409 331	109 799
Locaux	344 894	327 413	17 481
Matériel et services de TI	323 597	270 567	53 031
Transport et communications	160 653	194 861	(34 208)
Services professionnels et d'affaires excluant TI	155 493	160 252	(4 759)
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale - province de Québec	141 067	142 179	(1 112)
Autres	113 607	100 977	12 629
Total des charges	**4 758 441**	**4 605 580**	**152 861**
Moins : Revenus non fiscaux	559 640	550 607	9 033
Coût d'exploitation net	**4 198 801**	**4 054 973**	**143 828**

Les charges de l'ARC sont constituées de 74 % de coûts relatifs au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et de 26 % de coûts non relatifs au personnel.

Les charges liées au personnel représentent le principal inducteur de coûts de l'ARC. Plusieurs facteurs significatifs ont contribué à l'augmentation de 109,8 millions de dollars pour ce type de dépenses en 2011 2012 : l'augmentation annuelle des coûts pour les révisions de salaires conformément aux clauses des conventions collectives; l'augmentation du taux actuariel utilisé pour calculer les indemnités de départ; les prestations de cessation d'emploi liées au réaménagement des effectifs découlant de la transformation continue de l'ARC. Ces augmentations ont été partiellement contrebalancées par les coûts de salaires et avantages sociaux transférés à Services partagés Canada.

Une partie importante des charges non relatives au personnel est liée aux locaux et au matériel et services de TI. L'augmentation nette de 43,1 millions de dollars des charges non relatives au personnel en 2011-2012 est principalement attribuée à des dépenses plus importantes liées aux locaux, ainsi qu'aux dépenses liées aux TI, contrebalancées par une diminution des dépenses de voyages et télécommunications.

Coût d'exploitation net prévu

Le coût d'exploitation net de l'ARC pour 2011-2012 a excédé de 123,3 millions de dollars ce qui était anticipé dans les états financiers prospectifs inclus dans le RPP de 2011-2012 (4 198,8 millions de dollars - 4 075,5 millions de dollars). Cela représente un écart de 3,0 % et il s'explique comme suit :

- Les états financiers prospectifs ont été complétés en se basant sur les crédits parlementaires obtenus lors du budget principal des dépenses de 2011-2012 et n'ont pas considéré les dépenses résultant des ressources reçues pour le reste de l'année pour des éléments tels que :
  - le report des fonds inutilisés en 2010-2011;
  - le financement lié aux mesures budgétaires incluses dans le budget fédéral de 2011;
  - les ajustements aux revenus disponibles;
  - un redressement compensateur lié au transfert des services de courriel, de centres de données et de réseaux à Services partagés Canada.
- Un changement dans la présentation des revenus non fiscaux qui sont maintenant montrés en réduction du montant brut des revenus de l'ARC dans l'État des résultats et de la situation financière nette de l'ARC.

- D'autres raisons expliquant cet écart se rapportent aux crédits non utilisés de l'ARC pour 2010-2011, les variations dans les rajustements comptables principalement pour les acquisitions d'immobilisations et l'amortissement connexe, et les coûts liés au personnel tels que les indemnités de départ.

Situation financière

État condensé de la situation financière (non audité)
Au 31 mars 2012 (en milliers de dollars)

	2011-2012	2010-2011	Écart
Passifs	1 145 734	1 068 003	77 731
Actifs financiers	184 310	231 206	(46 896)
Dette nette de l'ARC	961 424	836 797	124 627
Actifs non financiers	416 889	561 411	(144 522)
Situation financière nette de l'ARC	**544 535**	**275 386**	**269 149**

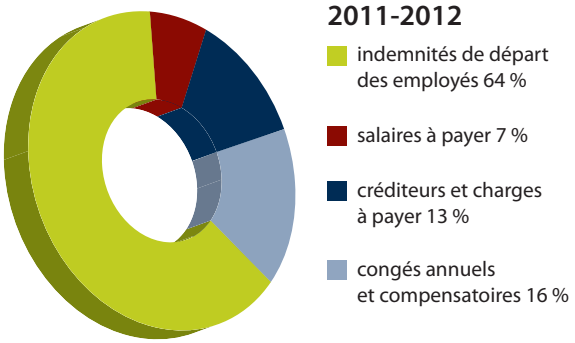
L'augmentation de la situation financière nette de l'Agence est attribuable à l'augmentation des passifs en raison des indemnités de départ tel qu'expliqué ci-dessous et à une diminution des actifs financiers et non financiers dû en partie au transfert d'actifs à Services partagés Canada.

Passifs

Les passifs ont augmenté de 77,7 millions de dollars en 2011-2012. Une partie importante de cette hausse est attribuable aux changements dans les hypothèses économiques utilisées pour estimer la valeur actualisée actuarielle au 31 mars des versements futurs prévus des indemnités de départ.

Les indemnités de départs représentent le passif le plus important de l'ARC, comme illustré dans le tableau ci-dessous.

Figure 1 Passifs par catégorie



Au cours de 2011-2012, les conditions d'emploi pour certains groupes d'employés au sein de l'ARC ont été modifiées de façon à ce que leurs indemnités de départ cessent de s'accumuler. Les employés visés ont eu l'option de recevoir le paiement de leurs indemnités de départ accumulées à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions d'emploi. Ces modifications, qui ont également été introduites pour d'autres groupes d'employés durant l'exercice financier subséquent, devraient réduire le passif lié aux indemnités de départ de l'ARC au cours du prochain exercice et des exercices suivants.

Actifs non financiers

Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 89,0 millions de dollars pour l'année 2011-2012, dont 9,4 millions de dollars ont été réputés appartenir à Services partagés

Canada et 28,0 millions de dollars demeurent disponibles pour une utilisation dans les années futures conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC.

La grande majorité des immobilisations corporelles appartenant à l'ARC sont liées aux TI. Une partie importante du coût lié au matériel des TI de l'ARC a été transférée à Services partagés Canada au cours de l'exercice, dans le cadre des efforts du gouvernement pour rationaliser les services de courriel, de centres de données et de réseaux au sein de la fonction publique.

Les logiciels demeurent le plus important type d'immobilisation corporelle requis par l'ARC pour s'acquitter de son mandat. Étant une grande organisation responsable de la livraison d'une vaste gamme de programmes fiscaux et de prestations pour le compte du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux, l'ARC a des besoins spécialisés en matière de logiciels qui sont principalement réalisés à l'interne par le développement d'applications sur mesure par les employés de l'ARC. Au cours de l'exercice, l'ARC a investi 39,8 millions de dollars en dépenses de nature capitale pour développer des logiciels adaptés qui lui permettront de continuer d'administrer et d'appliquer efficacement les lois fiscales.

Risque

La gestion des risques joue un rôle essentiel dans le soutien d'une gestion financière saine, car elle permet à l'ARC de protéger ses actifs et de renforcer un sens accru de priorisation dans les décisions d'investissement. À l'ARC, la Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise (GRE) soutient la gestion efficace des ressources de plusieurs façons. Tout d'abord, étant membre du comité supervisant les projets d'investissements au-dessus de 1,0 million de dollars, le sous-commissaire et administrateur supérieur du risque de la Direction générale de la GRE apporte une perspective sur le risque aux activités de surveillance du comité. Deuxièmement, tous les projets apportés à l'attention du comité exigent une attestation officielle de la Direction générale de la GRE que le processus structuré de gestion des risques de l'ARC a été suivi et que de l'information adéquate sur le risque fait partie de la présentation. Le processus d'attestation a lieu à différents stades de développement de projet. Enfin, l'information sur les risques de l'entreprise est utilisée pour éclairer l'élaboration du plan d'investissement stratégique de l'ARC; un plan à long terme pour les investissements futurs importants. Plus précisément, l'alignement du projet avec les priorités énoncées dans le profil des risques d'entreprise est l'un des facteurs utilisés pour déterminer le classement de priorité des initiatives.

Pour plus de détails sur la GRE à l'ARC, veuillez consulter la section Favoriser les activités opérationnelles de base du rapport annuel.

Perspectives

L'ARC poursuit la modernisation de ses opérations et la réduction des formalités administratives afin d'améliorer les services offerts à la population canadienne tout en réduisant ses coûts globaux. Elle fournit de plus en plus de services par voie électronique pour faciliter les interactions des Canadiens et des entreprises avec l'ARC, au moindre coût possible. En simplifiant la manière dont elle perçoit l'impôt et les taxes et dont elle distribue les prestations, l'ARC veille à ce que la population canadienne et les petites et moyennes entreprises reçoivent les prestations et les crédits auxquels elles ont droit, et ce, le plus efficacement et le plus rapidement possible.

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2011-2012 peuvent être consultés sur le site Web de l'ARC à : www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html.

- Sources des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles
- Frais d'utilisation et frais externes
- Rapport d'étape sur les projets visés par une approbation spéciale du Conseil du Trésor
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert
- Écologisation des opérations gouvernementales
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Vérifications internes et évaluations

États financiers

Les états financiers peuvent être consultés sur le site Web de l'ARC à : www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Agence du revenu du Canada

Ministre de tutelle

L'honorable Gail Shea, C.P., député, Ministre du Revenu National

Premier dirigeant

Linda Lizotte-MacPherson, La commissaire et première dirigeante

Loi constitutive

Loi sur l'Agence du revenu du Canada, [1999, c. 17]

Année d'incorporation/de commencement

1999

Mandate

L'ARC est chargée de fournir l'appui nécessaire à l'application et au contrôle d'application de la législation fiscale; de mettre en oeuvre toute entente conclue entre elle ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province ou un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité, l'administration d'une taxe ou d'un impôt ou l'application d'un programme; de mettre en oeuvre toute entente ou tout accord conclus entre elle et un ministère ou organisme fédéral et portant sur l'exercice d'une activité ou l'application d'un programme; de mettre en oeuvre toute entente conclue entre le gouvernement fédéral et un gouvernement autochtone et portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

Siège social

Édifice Connaught
555 MacKenzie Avenue, 7ième étage
Ottawa ON K1A 0L5
Téléphone: 613-957-3688
Fax: 613-952-1547
Site Web : www.cra-arc.gc.ca

Structure organisationnelle

L'honorable Gail Shea
Ministre du Revenu national
La ministre a la responsabilité de l'Agence du revenu du Canada.

Susan J. McArthur
Présidente, Conseil de direction
Le Conseil a la responsabilité de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses biens, de son personnel et de ses contrats.

Linda Lizotte-MacPherson
Commissaire et première dirigeante
La commissaire est première dirigeante de l'ARC; à ce titre, elle en assure la gestion et la direction quotidienne.

Bill Jones
Commissaire délégué
Le commissaire délégué appuie la commissaire et première dirigeante quant à la gestion et à la direction quotidienne de l'ARC.

Anne-Marie Lévesque
Sous-commissaire
Appels

Dave Bennett
Sous-commissaire intérimaire
Services de cotisation et de prestations

Terrance McAuley
Sous-commissaire
Programmes d'observation

Brian McCauley
Sous-commissaire
Politique législative et des affaires réglementaires

Danielle Morin
Sous-commissaire
Services aux contribuables et de la gestion des créances

Peter Estey
Sous-commissaire
Atlantique

Darrell Mahoney
Sous-commissaire
Ontario

Maureen Phelan
Sous-commissaire
Pacifique

Cheryl Bartell
Sous-commissaire
Prairies

Gabriel Caponi
Sous-commissaire
Québec

Patricia A. MacDonald
Dirigeante principale de la vérification et sous-commissaire
Vérification et évaluation de l'entreprise

Filipe Dinis
Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire
Finances et administration

Cheryl Fraser
Sous-commissaire
Ressources humaines

Peter Poulin
Dirigeant principal de l'information et Sous-commissaire
Informatique

Micheline Van-Erum
Sous-procureure générale adjointe
Services juridiques

Sandra Lavigne
Sous-commissaire
Affaires publiques

Catherine Bennett
Sous-commissaire
Stratégie et intégration

Brian Philbin
Administrateur supérieur du risque et Sous-commissaire
Gestion de risques de l'entreprise

En date du 31 mars 2012

Évaluation de la qualité des données

Nous utilisons à la fois des mesures ou des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour évaluer notre succès en ce qui a trait à la production des résultats que nous prévoyons obtenir par l'atteinte de nos objectifs. Les données opérationnelles, les échantillons statistiques et les résultats de sondages que nous recueillons constituent le fondement de nos évaluations. Nos objectifs indiquent le pourcentage ou le degré que nous prévoyons atteindre pour un niveau de rendement. Les objectifs en matière de rendement sont établis par nos équipes de gestion au moyen d'une analyse des contraintes liées à la viabilité financière, du rendement historique, de la complexité des travaux visés et des attentes des Canadiens. Nous évaluons nos résultats en fonction des objectifs établis dans notre Rapport sur les plans et priorité 2011-2012.

Évaluation de nos résultats		
Évaluations du rendement	Nous employons des mesures qualitatives et quantitatives, ou des indicateurs, afin d'évaluer notre succès dans l'atteinte de nos objectifs. Les données opérationnelles, les échantillons statistiques et les résultats de sondages que nous recueillons constituent le fondement de nos évaluations. Les objectifs que nous fixons déterminent le pourcentage ou le degré que nous prévoyons atteindre pour un niveau de rendement. Nous établissons des objectifs en matière de rendement au moyen d'une analyse de la viabilité financière, du rendement historique, de la complexité des travaux visés et des attentes des Canadiens.	Nos évaluations de rendement sont répartis en trois catégories : **Atteint –** Nos résultats répondent à nos attentes ou les dépassent. **En grande partie atteint –** Bien que les résultats répondent à la plupart de nos attentes, il y a des lacunes. **Non atteint –** Il y a des lacunes significatives dans les résultats, et nous n'avons pas répondu à toutes les attentes ou aux attentes clés.
Évaluations de la qualité des données	Nous regardons à l'interne et à l'externe pour repérer et échanger des pratiques exemplaires dans le domaine de l'évaluation et de l'établissement de rapports sur les résultats. Nous échangeons des renseignements avec d'autres administrations fiscales sur la mesure des résultats par l'intermédiaire de divers forums internationaux. L'ARC participe aussi à des initiatives conçues pour effectuer l'analyse comparative des principaux aspects de l'administration fiscale avec des administrations du monde entier.	Nos évaluations de la qualité des données sont répartis en trois catégories : **Bonne –** Fondée sur le jugement de la direction et appuyée par une quantité satisfaisante de renseignements exacts (dont les évaluations de la direction) obtenus de sources ou de méthodes fiables. **Raisonnable –** Fondée sur le jugement de la direction et appuyée, dans la plupart des cas, par une quantité satisfaisante de renseignements exacts (dont les évaluations de la direction) obtenus de sources ou de méthodes fiables. **Faible –** Lacunes importantes en ce qui concerne la solidité des résultats; l'évaluation des résultats est fondée sur le jugement de la direction et appuyée sur des renseignements entièrement ou en grande partie qualitatifs de sources ou de méthodes non officielles.

Normes de service a l'ARC

Maintenir la confiance des Canadiens à l'égard de l'intégrité du régime fiscal est essentiel au succès de l'ARC. Des normes de service qui sont raisonnables et constamment atteintes contribuent à augmenter le niveau de confiance que les Canadiens peuvent avoir envers le gouvernement. Nos normes de service énoncent publiquement le niveau de rendement auquel les Canadiens peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC dans des circonstances normales. Nous fixons des objectifs qui indiquent le pourcentage de temps ou le niveau d'exactitude que nous prévoyons obtenir pour la norme établie. Les objectifs représentent le pourcentage ou le degré d'atteinte attendue d'une norme, en fonction des réalités et des considérations opérationnelles, comme la disponibilité des ressources, l'infrastructure, le rendement antérieur, les attentes du public et le niveau de complexité du travail. Nos normes et nos objectifs sont examinés chaque année et mis à jour au besoin.

Plus de renseignements sur les normes de service, veuillez visiter : http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/stndrds/menu-fra.html

Risques d'entreprise associés aux activités de programme pour appuyer les résultats stratégiques

	Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)	Cotisations des déclarations et traitement de paiements (AP2)	Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations (AP3)	Observation en matière de production de déclaration (AP4)	Appels (AP5)	Programmes de prestations (AP6)	Services internes (AP7)
Planification stratégique							*
Structure et processus de gouvernance							*
Intégration et horizontalité							*
Réceptivité et agilité organisationnelles							*
Image publique	*	*	*	*	*	*	
Intelligence d'affaires et mesure du rendement							*
Optimisation du statut d'agence							*
Économie clandestine			*	*			
Planification fiscale abusive		*	*	*			
Inobservation en matière de déclaration		*	*	*			
Inobservation en matière de paiement		*	*				
Oppositions					*		
Services de prestations	*					*	
Capacité financière							*
Exécution de projets							*
Acquisition							*
Continuité des opérations							*

	Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)	Cotisations des déclarations et traitement de paiements (AP2)	Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations (AP3)	Observation en matière de production de déclaration (AP4)	Appels (AP5)	Programmes de prestations (AP6)	Services internes (AP7)
Gestion de l'information							*
Protection des renseignements							*
Capacité et souplesse régionales							*
Capacité et compétences en matière de ressources humaines							*
Conduite éthique des employés							*
Santé et sécurité au travail							*
Relations de travail							*
Communication interne							*
Communication avec le public	*	*	*	*		*	
Gestion des relations avec les contribuables	*	*	*	*	*		
Gestion des relations fédérales, provinciales, territoriales et internationales	*	*	*	*	*	*	
Gestion des connaissances							*
Durabilité de la technologie de l'information							*
Harmonisation des activités et de la technologie de l'information							*

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

Exercice 2011-2012

Annexe à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers.

Note au lecteur

Conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, les ministères et organismes sont tenus de faire état des mesures qu'ils ont adoptées pour assurer un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF).

Dans le cadre de cette politique, les ministères et organismes doivent évaluer annuellement leur système de CIRF, établir des plans d'action pour apporter les correctifs nécessaires et joindre à leurs Déclarations de responsabilité de la direction un sommaire des résultats de leur évaluation et de leur plan d'action.

Des systèmes de CIRF efficaces permettent d'obtenir des états financiers fiables et de s'assurer de ce qui suit :

- les opérations sont dûment autorisées;
- les dossiers financiers sont tenus correctement;
- les actifs sont protégés contre les risques tels que la mise aux rebuts, les abus, la perte, la fraude et la mauvaise gestion;
- les lois, les politiques et les règlements pertinents sont respectés.

Il est important de noter que le système de CIRF n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais plutôt pour les atténuer à un niveau raisonnable grâce à des contrôles efficaces et proportionnels aux risques qu'ils visent à atténuer.

Le système de CIRF est conçu pour atténuer les risques à un niveau raisonnable selon un processus continu dont le but est d'identifier les risques clés, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'apporter les modifications requises à ceux-ci, ainsi que de surveiller le système en vue de son amélioration continue. Par conséquent, la portée, la fréquence et l'état d'avancement des évaluations que les ministères et organismes font de l'efficacité de leur système de CIRF variera d'un ministère ou organisme à l'autre, selon les risques et compte tenu des situations qui leur sont propres.

L'évaluation annuelle du système de CIRF prévue dans la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor est censée être une auto-évaluation de la gestion dirigée et administrée par l'administrateur supérieur des affaires financières et appuyée par la haute direction. Toutefois, les constatations et les résultats clés des audits externes peuvent guider cette auto-évaluation. Dans le cas de l'ARC, les accords de perception fiscale fédéraux-provinciaux comprennent une disposition sur l'audit selon laquelle le vérificateur général est tenu d'examiner périodiquement les contrôles internes de l'ARC qui sont pertinents par rapport aux renseignements financiers qui sont fournis conformément aux accords, ainsi que d'en communiquer les résultats aux ministres des Finances provinciaux et territoriaux. Afin de respecter ces exigences, le Bureau du vérificateur général audite périodiquement ces aspects de l'auto-évaluation du système de CIRF de l'ARC qui sont pertinents par rapport aux accords de perception fiscale. Les sections 3 et 4 de l'annexe décrivent la partie du système de CIRF de l'ARC qui est assujettie à l'audit conformément aux accords, de même que les résultats des audits des mesures de contrôle qui ont récemment été menés par le Bureau du vérificateur général.

1. Introduction

Le présent document fait partie de la Déclaration de responsabilité de la direction et englobe le contrôle interne en matière de rapports financiers de l'ARC pour l'exercice 2011-2012. Comme l'exige la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, le document comprend des renseignements sommaires sur les mesures que l'ARC a prises afin de maintenir un système de CIRF efficace. Plus particulièrement, il présente des renseignements sommaires, en date du 31 mars 2012, sur les évaluations que l'ARC a menées, y compris l'état d'achèvement, les résultats et les plans d'action connexes. Les principales données financières qui sont pertinentes pour comprendre l'environnement de contrôle unique de l'ARC sont également fournies.

1.1 Pouvoirs, mandat et activités de programme

Le mandat de l'ARC repose sur un cadre de lois complexes adoptées par le Parlement et par les assemblées législatives provinciales et territoriales. Pour remplir son mandat, l'ARC administre un éventail de programmes fiscaux, de prestations et autres visant à s'assurer que les contribuables respectent leurs obligations et reçoivent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit, de même qu'à protéger l'assiette fiscale du Canada. Pour en savoir plus sur les pouvoirs, le mandat et les activités de l'ARC, consultez le rapport annuel au Parlement sur le site de l'ARC au http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html ou le Rapport sur les plans et les priorités sur le site de l'ARC à http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html.

1.2 Principales données financières

Voici les principaux résultats de l'ARC pour l'exercice 2011-2012.

Activités de l'Agence du revenu du Canada

- Le total des charges s'élève à 4 758 millions de dollars, dont 74 % sont des charges relatives au personnel.
- Le total de l'actif et du passif s'élève respectivement à 601 millions de dollars et 1 146 millions de dollars. Les biens immobiliers représentent 67 % de l'actif total de l'ARC. Les indemnités de départ des employés représentent environ 64 % du passif total et des comptes créditeurs, et les charges à payer en représentent environ 13 %.

Activités administrées

- Le total des revenus administrés, qui est d'environ 331 milliards de dollars, se compose de 198 milliards de dollars en revenus administrés en vertu de lois fiscales et d'autres lois fédérales au nom du gouvernement du Canada, de 94 milliards de dollars en revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations en vertu de divers protocoles d'entente et d'accords semblables, ainsi que de 39 milliards de dollars en revenus administrés pour le compte du Régime de pensions du Canada.
- Le total des paiements en prestations et crédits administrés dans le cadre des services et des programmes de prestations au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux s'élève à environ 20,8 milliards de dollars.

La capacité en technologie de l'information (TI) de l'ARC est aussi essentielle à sa faculté d'offrir des services aux canadiens. Ceci est une tâche importante qui requiert l'implication de deux centres de traitement de données qui traitent jusqu'à 4 millions de transactions par heure, 7 ordinateurs centraux, environ 1 700 serveurs et l'entretien de plus de 495 applications au sein d'un environnement informatique réparti sur plus de 400 emplacements. En vigueur depuis le 15 novembre 2011, les services d'infrastructures en TI liés à des services de courriel, de centres de données et de réseaux sont fournis par Services Partagés Canada en partenariat avec l'ARC.

La Direction générale des finances et de l'administration de l'ARC soutient l'exécution de programmes et la prestation de services de l'ARC en fournissant des conseils judicieux, des produits et des services liés à plusieurs fonctions clés, y compris l'administration financière, la gestion des ressources, la sécurité, les affaires internes et l'administration. Elle contribue également à assurer l'observation et le respect des lois, des politiques et des directives connexes. Les activités de la Direction générale des finances et de l'administration sont exécutées par une équipe de près de 2 500 employés, dont 35 % se trouvent à

l'Administration centrale et 65 %, dans les régions. Cette équipe est nécessaire à l'efficacité du système de contrôle en matière de rapports financiers de l'ARC, qui englobe deux catégories d'états financiers : une pour les activités de l'Agence et l'autre pour les activités administrées. Un autre aspect important des rapports financiers, en particulier pour les activités administrées, ce sont les nombreuses procédures entreprises dans le cadre des opérations des régions ou de l'Administration centrale, comme la collecte, la saisie de données et le traitement des déclarations de revenus, de même que le soutien et le développement de la majorité des applications de système que l'ARC utilise. Cette situation rend particulièrement difficiles les tâches de définition de la portée, de documentation et d'évaluation des contrôles connexes de l'ARC.

1.3 États financiers audités

Tel qu'il a été noté précédemment, aux fins de rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux catégories d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les États financiers - Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation que l'ARC gère et utilise pour son fonctionnement. Les États financiers - Activités administrées comprennent les revenus et les charges que l'ARC administre pour un tiers, tels que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, Premières Nations ou tout autre organisme.

L'ARC produit des états financiers annuels audités depuis l'exercice 1999-2000 et a toujours reçu une opinion sans réserve de la part du vérificateur général du Canada.

1.4 Ententes de services afférentes aux états financiers

1.4.1 Recours de l'ARC à d'autres fournisseurs de services gouvernementaux

L'ARC dépend des organismes suivants pour ce qui est du traitement de certaines opérations consignées dans ses états financiers.

Ententes courantes

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada administre de façon centralisée le paiement des salaires et s'occupe de questions comme le calcul de la rémunération générale, les retenues sur la paie, la sécurité des renseignements concernant la paie et les redressements rétroactifs automatiques dans le système régional de paie.
- Le ministère de la Justice offre des services de consultation juridique, de contentieux et de rédaction législative.
- Le Bureau du vérificateur général du Canada offre des services d'audit.
- Services partagés Canada a été créé le 4 août 2011 pour consolider, rationaliser et améliorer les services de l'infrastructure informatique du gouvernement, plus particulièrement les services de courriel, de centres de données et de réseaux pour 43 ministères et organismes fédéraux. Le 15 novembre 2011, la responsabilité à l'égard des services de courriel, de centres de données et de réseaux, y compris les ressources connexes, a été transférée de l'ARC à Services partagés Canada. L'administration et la prestation de ces services étaient partagées pendant la période de transition de 2011-2012 tandis que Services partagés Canada était établi.

Ententes particulières

- Revenu Québec est responsable de l'administration conjointe de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente du Québec pour les entreprises dans la province de Québec.

1.4.2 Services de l'ARC desquels dépendent d'autres ministères et organismes

Ententes particulières

- L'ARC fournit des services informatiques à l'Agence des services frontaliers du Canada pour ses systèmes opérationnels et financiers et offre des services de recouvrement pour le compte de celle-ci relativement aux droits, taxes, frais, pénalités et

autres montants exigibles en vertu de la *Loi sur les douanes*, du Tarif des douanes, de la *Loi sur la taxe d'accise*, de la *Loi de 2001 sur l'accise* ou de règlements connexes.

- L'ARC fournit au ministère des Finances des renseignements servant à déterminer les taxes et impôts à recevoir et à payer conformément aux accords de perception fiscale avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations.
- L'ARC offre à Ressources humaines et Développement des compétences Canada des services de recouvrement des comptes débiteurs de celui-ci et d'administration d'un certain nombre d'activités pour le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi.

1.5 Changements importants au cours de l'exercice 2011-2012

- Conformément à des accords conclus avec le gouvernement du Canada, l'ARC a commencé à administrer la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique le 1er juillet 2010. Le 26 août 2011, la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle rétablirait la taxe de vente provinciale le 1er avril 2013. Entre-temps, l'ARC continuera d'administrer la taxe de vente harmonisée pour la province. Le 18 avril 2012, peu après la fin de l'exercice 2011-2012, la province de l'Île-du-Prince-Édouard a annoncé qu'elle avait conclu un accord avec le gouvernement du Canada en vue d'englober cette province dans le cadre d'attribution des revenus de la taxe de vente harmonisée à compter du 1er avril 2013.
- Le 5 septembre 2011, M. Mark Perlman a été nommé au poste de sous-commissaire adjoint et contrôleur de l'ARC, Direction générale des finances et de l'administration.
- Le 3 octobre 2011, M. Bill Jones a été nommé au poste de commissaire délégué de l'ARC.
- Depuis le 15 novembre 2011, Services partagés Canada est responsable du contrôle et de la supervision des services de courriel, de centres de données et de réseaux de l'ARC et est en possession des biens pertinents. Depuis que Services partagés Canada a vu le jour, il fonctionne conjointement avec l'ARC selon un cadre de continuité des opérations qui détermine la façon dont les travaux et les services se poursuivront jusqu'à la fin de l'exercice 2011-2012. On a prolongé ce cadre jusqu'au 31 mars 2013 pour prévoir une période de transition suffisante.

2. Environnement de contrôle de l'ARC facilitant le CIRF

L'ARC reconnaît qu'il incombe à la haute direction de donner le ton pour que les employés de tous les niveaux comprennent leur rôle dans le maintien d'un système de CIRF efficace et qu'ils disposent de tous les outils nécessaires pour bien s'acquitter de leurs responsabilités. L'ARC veille à assurer une bonne gestion des risques au moyen d'un environnement de contrôle qui s'adapte facilement, est axé sur les risques et laisse place à l'amélioration continue et à l'innovation.

2.1 Postes, rôles et responsabilités clés

Cette section explique les postes et comités clés de l'ARC qui sont chargés d'assurer et d'examiner l'efficacité du système de CIRF.

Commissaire - À titre d'administratrice des comptes, le commissaire et premier dirigeant de l'ARC assume la responsabilité générale et le leadership des mesures prises en vue d'assurer l'efficacité du système de contrôle interne. En cette qualité, elle préside le Comité de gestion de l'ARC, siège au Conseil de direction de l'ARC et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Administrateur supérieur des affaires financières - L'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) relève directement du commissaire. Il exerce un leadership pour assurer la coordination, la cohérence et l'orientation de la conception et du maintien d'un système de CIRF efficace et intégré, y compris l'évaluation annuelle de celui-ci. En cette qualité, l'ASAF préside le Comité directeur d'attestation PD-ASAF de l'ARC et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Comité directeur d'attestation PD-ASAF - Le Comité directeur d'attestation PD-ASAF, qui est présidé par l'ASAF et composé de sous-commissaires ayant d'importantes responsabilités dans le CIRF, dont le Dirigeant principal de l'information,

la Dirigeante principale de la vérification et la sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et l'Administrateur supérieur du risque, est chargé d'examiner les progrès et les résultats du processus d'évaluation des CIRF de l'ARC et d'approuver des plans d'action visant à traiter les questions de contrôle essentielles.

Comité de la vérification du Conseil de direction - Le comité de la vérification aide le Conseil de direction à s'acquitter de ses responsabilités de surveillance en examinant le cadre comptable de l'ARC, les résultats de vérifications internes et d'audits externes, les renseignements sur les finances et le rendement, les contrôles internes et les risques financiers, ainsi qu'à assurer l'observation des lois financières et environnementales. Sur la recommandation du comité de la vérification, le Conseil approuve les états financiers annuels de l'ARC. Le commissaire, l'ASAF et le dirigeant principal de la vérification et sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise, de même qu'un représentant du Bureau du vérificateur général, assistent tous aux réunions du comité de la vérification. Ce comité a été mis sur pied en 1999 et se compose de cinq membres externes qui n'ont aucun lien de dépendance avec l'ARC.

Comité de gestion de l'ARC - À titre de seul comité décisionnel de l'ARC, ce comité surveille l'élaboration et l'exécution des programmes ainsi que les activités opérationnelles courantes de l'ARC et tous les risques connexes. Il examine et approuve le profil des risques de l'entreprise et en assure le suivi.

Dirigeante principale de la vérification - La Dirigeante principale de la vérification et sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise relève directement du commissaire et fourni, à travers une fonction de vérification interne efficace, une assurance indépendante et juste des pratiques de gestion des risques, de contrôle interne et de gouvernance de l'ARC. En cette qualité, la Dirigeante principale de la vérification est membre du Comité directeur d'attestation PD-ASAF et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Administrateur supérieur du risque - L'administrateur supérieur du risque et sous-commissaire de la Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise relève directement du commissaire et surveille la fonction de gestion des risques de l'entreprise de l'ARC, qui est conçue pour fournir des renseignements fiables sur les risques. Ces renseignements serviront à la prise de décisions au niveau de l'entreprise, des opérations et des projets.

Division des contrôles internes - La Division des contrôles internes à la Direction générale des finances et de l'administration soutient les efforts que l'ARC déploie pour concevoir et maintenir un système de CIRF efficace et intégré en collaboration avec les responsables de l'informatique et des processus opérationnels, et ce, en documentant et en vérifiant le caractère adéquat du CIRF et en présentant les résultats au Comité directeur d'attestation PD-ASAF, au commissaire et au comité de la vérification du Conseil. S'il y a lieu, la Division communique également des renseignements sur les plans d'action visant à renforcer les contrôles.

Cadres supérieurs - Les cadres supérieurs qui sont chargés de la prestation de services et de l'exécution de programmes sont responsables de maintenir et d'examiner l'efficacité du système de CIRF qui s'inscrit dans leur mandat.

2.2 Mesures clés prises par l'ARC

L'ARC contribue aussi à assurer l'efficacité de son environnement de contrôle face aux risques inhérents aux rapports financiers en favorisant le comportement éthique et en maintenant non seulement son engagement à l'égard de plusieurs facteurs tels que la compétence, la gouvernance et la structure organisationnelle, mais également sa fonction de gestion des risques de l'entreprise et les systèmes et processus qui permettent de communiquer en temps utile et avec exactitude les renseignements pertinents aux personnes appropriées. Les éléments et activités clés sont énumérés ci-dessous.

- Le Code de déontologie et de conduite de l'ARC.
- Un système de gestion du rendement qui officialise l'engagement de la direction à l'égard des valeurs et de l'éthique.
- Un cadre d'intégrité composé d'instruments de politique, de programmes et de processus destinés à renforcer la culture d'intégrité.
- Un système de ressources humaines axé sur les compétences.

- Une division spécialisée dans les contrôles internes.
- Un comité de la vérification indépendant et chevronné qui participe activement à la surveillance du système de CIRF de l'ARC.
- Une fonction de vérification interne et un plan de vérification axé sur les risques.
- Une fonction intégrée de gestion des risques de l'entreprise, dirigée par l'administrateur supérieur du risque qui relève directement du commissaire et premier dirigeant.
- Une stratégie officielle de technologie informatique qui guide l'entretien et le développement de la technologie informatique.
- Le Bureau des divulgations internes, qui assure un mécanisme confidentiel permettant aux employés de divulguer les méfaits.
- Une matrice des pouvoirs délégués qui est régulièrement examinée et mise à jour.
- Une politique officielle sur l'apprentissage et un processus annuel de plan personnel d'apprentissage.

3. Évaluation du système de CIRF de l'ARC

Depuis 1999-2000, les états financiers de l'ARC sont audités par le Bureau du vérificateur général comme l'exige la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Parallèlement, le comité de la vérification du Conseil de direction et la haute direction de l'ARC assurent une surveillance accrue de la préparation et de la présentation des renseignements financiers, y compris l'examen des renseignements relatifs à la conception et à l'efficacité du système de CIRF de l'ARC en ce qui concerne les activités administrées et les activités de l'Agence. Ces examens visent à mieux s'assurer que les risques importants associés aux rapports financiers sont adéquatement atténués et que le système de CIRF de l'ARC est dûment mis à jour, mis à l'essai et surveillé.

En plus de mener des évaluations conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, l'ARC doit également mener des évaluations et subir des audits à l'égard d'une partie de son CIRF concernant les programmes d'impôt sur le revenu des particuliers (T1), des sociétés (T2) et des successions et fiducies (T3) conformément aux dispositions décrites dans les accords de perception fiscale entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux. Ces évaluations sont auditées par le Bureau du vérificateur général conformément à la norme canadienne de missions de certification 3416 (anciennement le chapitre 5970) du *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* en ce qui concerne l'audit des contrôles dans une société de services. Les résultats des audits sont communiqués aux gouvernements provinciaux et territoriaux afin de leur fournir une assurance indépendante, sur le plan des audits, que les contrôles mis en place à l'ARC qui soutiennent l'administration des recettes tirées de l'impôt sur le revenu provincial et territorial et l'établissement de rapports à ce sujet sont correctement conçus de manière à atténuer les principaux risques et fonctionnent efficacement. Les rapports sont destinés à l'usage des ministres provinciaux et territoriaux et de leurs vérificateurs; ce ne sont pas des documents publics. Toutefois, les résultats de haut niveau de ces audits font partie du présent document, puisqu'ils se rapportent à une composante clé du système de CIRF de l'ARC concernant les activités administrées.

À ce jour, l'ARC a publié trois rapports sur les contrôles en vertu du chapitre 5970 concernant la conception de ses CIRF. Les deux premiers rapports portaient sur la situation du programme T2 en date du 31 mars 2007 et du 30 novembre 2008, et le troisième rapport portait sur la situation du programme T1 en date du 30 novembre 2010. Un quatrième rapport sur les contrôles est lié à l'efficacité du fonctionnement du programme T2 et est en cours de préparation. Il sera audité par le Bureau du vérificateur général pendant l'exercice 2012-2013.

3.1 Niveau de base de l'évaluation

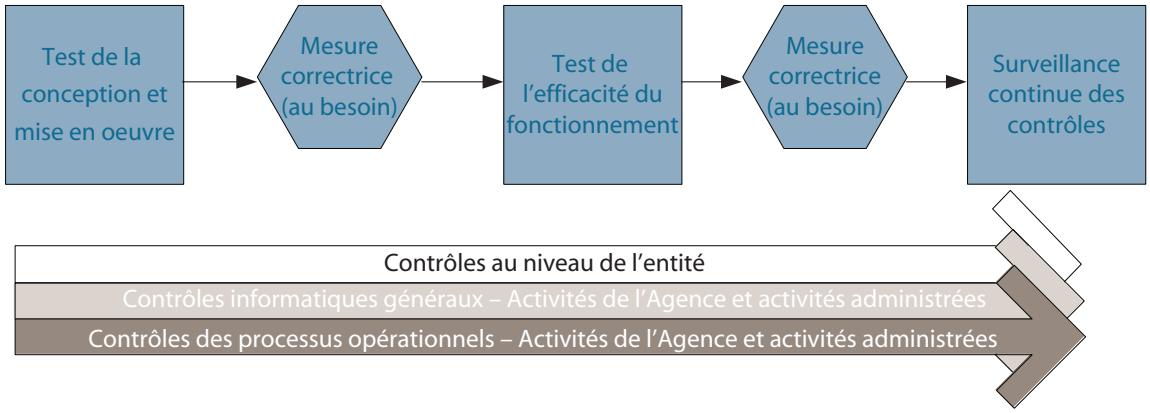
Conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, l'ARC a mis en œuvre un plan méthodique **d'évaluation pluriannuelle axée sur les risques** concernant la conception et l'efficacité de fonctionnement de son système de CIRF.

Par l'intermédiaire de l'**efficacité de la conception**, l'ARC veillera à ce que les principaux contrôles pertinents aux rapports financiers aient été correctement identifiés, documentés et mis en œuvre, à ce qu'ils soient proportionnés aux risques qu'ils visent à atténuer et à ce que toute mesure correctrice soit étudiée de façon appropriée et en temps opportun. Pour ce faire, il faut entre autres veiller à établir un schéma approprié reliant les processus et les systèmes informatiques clés avec les principaux comptes d'états financiers ou avec les principales catégories d'opérations.

Par l'intermédiaire de l'**efficacité du fonctionnement**, l'ARC veillera à ce que l'application des contrôles clés en matière de rapports financiers ait été mise à l'essai sur une période établie, que les contrôles fonctionnent comme prévu et que toute mesure correctrice soit abordée de façon appropriée et a temps opportun.

De tels essais englobent tous les contrôles au niveau de l'ARC, ce qui comprend les contrôles d'entreprise ou d'entité, les contrôles informatiques généraux et les contrôles des processus opérationnels.

La mise à l'essai de l'efficacité de la conception et du fonctionnement des contrôles clés en matière de rapports financiers viendra garantir la **surveillance continue** et l'amélioration continue du système de CIRF de l'ARC.



3.2 Portée de l'évaluation de l'ARC en date du 31 mars 2012

Portée

Pour définir la portée de l'évaluation de son CIRF, l'ARC évalue les comptes principaux et les postes individuels qui servent à préparer les états financiers des activités de l'Agence et des activités administrées, et ce, afin de déterminer les secteurs présentant des risques qui, individuellement ou combinés à d'autres, pourraient raisonnablement donner lieu à une inexactitude importante.

Selon cette évaluation, les processus opérationnels clés suivants sont visés par la portée.

États financiers des activités de l'Agence

Processus opérationnel

- Clôture financière et rapports financiers
- Immobilisations corporelles
- Livre de paie
- Dépenses de fonctionnement (approvisionnement à payer)
- Budgétisation et prévisions

États financiers des activités administrées

Processus opérationnel

- Impôt sur le revenu des particuliers T1 (y compris les impôts et les retenues à la source non appliqués)
- Impôt sur le revenu des sociétés T2
- Impôt sur le revenu des fiducies T3
- Impôt sur le revenu des non-résidents
- Taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)
- Taxes et droits d'accise
- Prestations

Cadres de contrôle

L'ARC utilise le cadre du Committee of Sponsoring Organizations (COSO) pour évaluer l'efficacité de la conception de son système de contrôle interne, puisque c'est le modèle de contrôle le plus utilisé aux fins de l'évaluation du CIRF. Le cadre du COSO repose sur cinq composantes de contrôle inter reliées. Chaque composante comprend un certain nombre de principes et d'attributs en fonction desquels on peut évaluer le système de CIRF d'un organisme : l'environnement de contrôle, l'évaluation des risques, les activités de contrôle, les systèmes d'information et la communication ainsi que la surveillance.

Étant donné que le COSO ne fournit que des indications limitées pour aider les organismes à établir et à évaluer les contrôles informatiques, l'ARC utilise le cadre COBIT (Control Objectives for Information and related Technology, ou objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées), pour la loi SOX (loi Sarbanes-Oxley de 2002), afin de décrire et d'évaluer la conception de ses contrôles informatiques qui se rapportent à la production de rapports financiers.

4. Progrès et résultats des évaluations en date du 31 mars 2012

Cette section résume les principaux résultats de l'évaluation de l'ARC qui découlent de la mise à l'essai de l'efficacité de la conception et du fonctionnement effectuée à ce jour. Conformément au plan publié dans l'annexe de 2010-2011, l'ARC a réalisé les activités suivantes pour l'exercice 2011-2012.

Rapports financiers sur les activités de l'Agence

Une évaluation de l'efficacité du fonctionnement des principaux contrôles des cinq processus opérationnels liés aux rapports financiers sur les activités de l'Agence ainsi que des contrôles des applications pertinentes et des contrôles informatiques généraux pour les Systèmes administratifs d'entreprise, le système d'achat (Synergy) et le système de suivi budgétaire.

- À la suite de l'examen, l'ARC a cerné des secteurs à améliorer et a élaboré des plans d'action visant à donner suite aux constatations concernant les principaux contrôles liés à la séparation des tâches ainsi qu'à la conception et à la gestion des profils d'accès.

Rapports financiers sur les activités administrées

Conformément aux exigences des accords de perception fiscale, le Bureau du vérificateur général a achevé son audit de la description que fait l'ARC de l'efficacité de la conception du programme de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1) en fonction de l'évaluation menée par l'ARC en date du 30 novembre 2010. L'audit comprenait la mise à l'essai de 88 contrôles au niveau de l'entité, de 54 contrôles informatiques sur 44 systèmes de traitement et de 102 activités relatives aux processus opérationnels. Les résultats de l'audit ont confirmé que l'ARC doit améliorer la conception de certains contrôles clés dans les domaines suivants :

- Documentation : Plus grande uniformité sur le plan de la qualité et de la disponibilité des documents aux fins d'audit.

- Contrôles informatiques généraux : Renforcer les contrôles liés à la gestion des accès et des changements.
- Séparation des tâches : Renforcer les pratiques d'attribution des accès en ce qui concerne la séparation des tâches et renforcer les contrôles des processus opérationnels liés à la conception et à la gestion des profils d'accès.

La fonction de vérification interne de l'ARC a terminé une évaluation de l'efficacité du fonctionnement des contrôles liés au programme de l'impôt sur le revenu des sociétés (T2). La direction a l'intention de s'appuyer sur les résultats de l'évaluation pour cerner et planifier toute modification nécessaire pour accroître l'efficacité de ces contrôles en prévision du prochain audit du vérificateur général visant les contrôles en vertu des accords de perception fiscale, qui sera menée conformément aux lignes directrices sur l'audit de la norme canadienne de missions de certification 3416.

Ces examens, y compris le rapport du vérificateur général, comprenaient des évaluations des contrôles au niveau de l'entité, et ils ont confirmé que l'ARC continue de disposer d'un solide système de contrôles au niveau de l'entité.

5. Plan d'action de l'ARC

Cette section résume la manière dont l'ARC donne suite aux résultats des activités d'évaluation des contrôles ainsi que les mesures qu'elle prévoit prendre pour terminer l'évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement de son système de contrôle interne.

5.1 Progrès réalisés en date du 31 mars 2012

Rapports financiers sur les activités de l'Agence

En 2011-2012, la direction de l'ARC a fait progresser considérablement les plans d'action visant à donner suite aux résultats de l'évaluation que l'ARC a menée en 2010-2011 de l'efficacité de la conception de ses contrôles en matière de rapports financiers sur les activités de l'Agence. Elle a accompli entre autres ce qui suit :

- rédiger une politique visant à clarifier et à renforcer les rôles et les responsabilités des responsables de système sur le plan de la conception et de la gestion des profils d'accès, qui sera publiée en 2012-2013;
- prendre des mesures pour mieux documenter les activités d'examen et de surveillance aux fins de vérification;
- élaborer une stratégie à long terme pour renforcer et automatiser la gestion de l'attribution des accès dans l'ensemble de l'ARC.

Rapports financiers sur les activités administrées

En 2011-2012, l'ARC a donné suite à une bonne partie des constatations de l'audit que le vérificateur général a mené et qui visait les contrôles liés au programme de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1). L'ARC a réalisé des progrès considérables sur les plans suivants :

- renforcer les procédures de documentation des activités d'examen et de surveillance liées aux cotisations et aux nouvelles cotisations non ordinaires aux fins d'audit;
- renforcer les procédures de gestion des changements de système;
- clarifier les rôles et les responsabilités pour veiller à ce que les profils d'accès soient correctement conçus et surveillés, et ce, en vue d'aborder les questions liées à la séparation des tâches et aux accès.

En raison des constatations de l'audit du programme T1, la portée de la stratégie à long terme visant à renforcer la gestion des accès a été élargie relativement à la séparation des tâches. La stratégie vise à normaliser les règles administratives et à automatiser la façon dont les profils d'accès sont fournis et gérés dans l'ensemble de l'ARC.

L'ARC a apporté les mesures correctrices nécessaires dans plus de 85 % des questions soulevées pendant les audits de l'efficacité de la conception du programme de l'impôt des sociétés (T2) menés en 2007 et en 2008, et elle corrigera les questions restantes en grande partie en 2012-2013.

5.2 Plan d'action pour le prochain exercice et les exercices ultérieurs

Contrôles au niveau de l'entité

Les efforts que l'ARC a investis à ce jour dans l'évaluation, dans l'ensemble, elle dispose d'un système de contrôles au niveau de l'entité solide et efficace qui représente un volet important de ses CIRF, tant pour les activités de l'Agence que pour les activités administrées. Compte tenu de l'importance des contrôles au niveau de l'entité dans le cadre de l'évaluation globale de l'efficacité des CIRF, l'ARC continuera de surveiller ces contrôles tous les ans en fonction des risques, au moyen d'activités d'auto-évaluation, de vérifications internes et des audits des contrôles du Bureau du vérificateur général, et ce, pour se donner l'assurance qu'ils continuent d'être efficaces.

Rapports financiers sur les activités de l'Agence

En 2012-2013, l'ARC a l'intention de réaliser d'importants progrès quant à ses plans d'action visant à renforcer l'efficacité du fonctionnement de ses contrôles, ainsi que lancer un projet pluriannuel à l'échelle de l'Agence visant à répondre à ses besoins en matière de gestion des accès à long terme.

L'ARC passera à un programme annuel de surveillance continue du CIRF où elle mettra à l'essai les éléments qui doivent être corrigés et les contrôles nouveaux ou modifiés, et où elle réalisera divers autres essais en fonction de son exercice annuel de cotation des risques.

Rapports financiers sur les activités administrées

En 2012-2013, l'ARC préparera une description et une déclaration de la direction concernant l'efficacité du fonctionnement de ses contrôles par rapport au programme de l'impôt sur le revenu des sociétés (T2) dans le cadre des accords de perception fiscale, selon les résultats de son auto-évaluation de 2011-2012. L'ARC s'attend à ce que le Bureau du vérificateur général audite cette description conformément à la nouvelle norme canadienne de missions de certification 3416. Les plans d'action visant à évaluer les processus opérationnels relatifs aux autres activités administrées pour la période de 2012-2013 à 2015-2016, ainsi que la surveillance continue des contrôles des activités de l'Agence, sont exposés en détail dans le tableau ci-dessous.

L'approche et le moment choisi pour évaluer l'efficacité du fonctionnement des contrôles du programme T1 ainsi que pour évaluer l'efficacité de la conception et du fonctionnement du CIRF pour les autres activités administrées par l'ARC, y compris les contrôles informatiques généraux et les contrôles informatiques au niveau des applications, dépendront d'un certain nombre de facteurs, dont les suivants :

- les plans en cours d'élaboration visant à restructurer les processus et systèmes opérationnels liés au programme T1;
- les changements importants au programme d'exécution de programme de l'ARC (p. ex., si l'ARC assume la responsabilité de la mise en œuvre et de l'administration de nouveaux programmes fiscaux, de prestations et de crédits pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux ou des Premières nations);
- les évolutions du modèle de gouvernance qui s'appliqueront à la prestation de services informatiques par Services partagés Canada pour le compte de l'ARC après la période de transition et, en particulier, l'approche de Services partagés Canada en matière d'observation de la Politique sur le contrôle interne au moment d'évaluer les contrôles informatiques généraux qui sont pertinents par rapport aux rapports financiers de l'ARC et de l'ensemble du gouvernement;
- les plans et les progrès de l'ARC quant à la mise en œuvre d'initiatives de transformation opérationnelle et des priorités à l'échelle du gouvernement;
- les changements aux exigences de tiers (y compris, sans toutefois s'y limiter, le Bureau du vérificateur général, la vérification interne et le Conseil du Trésor);
- d'autres évolutions qui exercent une pression considérable sur le temps et les capacités du personnel des programmes de l'informatique.

En 2011-2012, la direction de l'ARC a évalué le niveau d'effort nécessaire pour évaluer l'efficacité du fonctionnement de son système de contrôle interne, et elle s'est servie de ces renseignements pour établir le prochain plan triennal, qui est résumé dans le tableau ci-dessous.

Il est important de noter que certaines variables, y compris celles qui sont décrites dans les paragraphes précédents, peuvent avoir une incidence sur la capacité de l'ARC à achever ces travaux comme prévu.

L'ARC met ce plan à jour chaque année afin de confirmer la faisabilité des principales réalisations attendues et de tenir compte de tout risque inhérent aux rapports financiers qui est nouveau ou qui a changé.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des plans de l'ARC en ce qui concerne les quatre étapes d'évaluation clés du CIRF suivantes : documenter, évaluer l'efficacité de la conception, évaluer l'efficacité du fonctionnement et faire la transition à un programme de surveillance continue.

Type d'évaluation	**Documenter le cadre**	**Évaluer l'efficacité de la conception**	**Évaluer l'efficacité du fonctionnement**	**Surveillance continue**
Activités de l'Agence	Terminé en 2009-2010	Terminé en 2010-2011	Terminé en 2011-2012	À compter de 2012-2013 : mettre à l'essai, chaque année, les contrôles nouveaux, modifiés et corrigés et mettre à l'essai les contrôles à risque élevé par rotation de 3 ans
Activités Administrées				
Impôt sur le revenu des sociétés T2	Terminé en 2007-2008	Terminé en 2009-2010	De 2011-2012 à 2013-2014	À déterminer
Impôt sur le revenu des particuliers T1	Terminé en 2009-2010	Terminé en 2010-2011	À déterminer	
Impôt et retenues à la source non appliqués T1	2012-2013	De 2013-2014 à 2014-2015		
Impôt sur le revenu des fiducies T3	De 2012-2013 à 2013-2014	De2014-2015à 2015-2016		
Taxe sur les produits et services	2012-2013	De 2013-2014 à 2014-2015	À déterminer	
Impôt sur le revenu des non-résidents	À déterminer			
Taxe d'accise				
Prestations				

Remarque : Les dates prévues pour les évaluations des T1, des T2 et des T3 comprennent aussi les audits du Bureau du vérificateur général et la publication des rapports liés à la norme canadienne de missions de certification 3416 pour toutes les activités liées aux accords de perception fiscale.